Nuestro Banco en Colombia

Nuestra estrategia corporativa 6C continúa siendo la carta de navegación que nos ha permitido adaptarnos rápidamente a los desafíos del mercado.

Cliente

- Contamos con flujos punta a punta para desembolso **100%** digital en crédito de vehículo, microfinanzas y vivienda; y tasas inteligentes según el perfil del cliente en libre destino, vivienda y libranzas digitales.
- En nuestras oficinas **adaptamos espacios para personas con discapacidad** e implementamos interpretación de lengua de señas, fortaleciendo nuestra estrategia de inclusión y accesibilidad.
- Concluimos el **100%** de nuestro plan de renovación establecido para el año 2022, con **325 ATM's** que cuentan con tecnología de punta, permitiéndonos aumentar los niveles de servicio y satisfacción de clientes y usuarios.

Crecimiento Sostenible

- Nuestra cartera sostenible representa cerca de **$4.5 billones** en productos verdes y sociales entre los que destacamos nuevas soluciones financieras verdes para apoyar la transición hacia una economía baja en carbono.
- Para impulsar la reactivación económica y generación de empleos para jóvenes, participamos en los programas del Gobierno, Programa de Apoyo al Empleo Formal (PAEF)–MICRO e incentivos a la generación de nuevos empleos, alcanzando desembolsos por **$100.5 miles de millones.**
- A través de la línea Crediagrario, de microfinanzas, **desembolsamos 2,919 créditos** por $24 miles de millones para apoyar sectores productivos como cultivos agrícolas y pecuarios, cría de ganado bovino y bufalino, cultivo de café, entre otros.

Capacidad Analítica y Transformación Digital

- Colocamos **1.3 millones** de créditos digitales con un saldo total de **$4.4 billones**, representando un crecimiento del **92%** respecto a 2021.
- Avanzamos con la implementación de Reconocimiento Facial para la adquisición de productos digitales, más de **2.2 millones de clientes** lograron validar su identidad sin asistir a una oficina.
- Construimos **20 modelos de *Machine Learning*** que se suman al *stock* en producción, generando más de **$789 miles de millones** de mayores colocaciones, depósitos y ventas de seguros.

Control de Riesgo

Identificamos segmentos de riesgo alto en los productos de consumo generando restricciones de aprobación y exposición teniendo en cuenta un deterioro potencial por las condiciones macroeconómicas.

Establecimos planes de trabajo para contar con una guía que nos permita gestionar la **solución a incidentes de Ciberseguridad** y garantizar la seguridad de nuestros sistemas de información.

Desde 2019, **hemos analizado criterios ambientales y sociales** por medio del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). En 2022, incluimos el riesgo de cambio climático.

Control del Gasto y Excelencia Operativa

Implementamos **la primera firma electrónica del país** para persona jurídica, brindando una mejor experiencia de soluciones financieras para los empresarios, disminuyendo en cerca del 20% las tareas del equipo comercial.

Instalamos **ecosistemas autosostenibles** dentro del plan de eficiencia energética para 20 oficinas.

Nos certificamos como la primera entidad financiera del país **Carbono Neutro** y continuamos haciendo trazabilidad a nuestra ruta hacia la descarbonización y la economía baja en carbono.

Colaboradores y Sociedad

Por tercer año consecutivo fuimos certificados como un **Gran Lugar para Trabajar** por la firma global de consultoría Great Place to Work e Icontec y obtuvimos la certificación Sello Equipares del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD- y el Ministerio de Trabajo.

En alianza con Inexmoda, desarrollamos el programa **"Mujeres Cambiando la Moda"**, con el objetivo de impulsar emprendimientos de alto potencial del sistema moda, liderados por mujeres, y que cuenten con criterios de sostenibilidad en sus negocios.

Sembramos **23,847 árboles nativos** y generamos más de 210 empleos con nuestra tarjeta débito Amazonía; y donamos $586 millones para impulsar programas de educación con la tarjeta débito Unicef.

Nuestro Modelo de Negocio Sostenible

Nuestra Estrategia de las 6C

Avanzamos en el desarrollo de nuestra estrategia corporativa 6C, enfocada al crecimiento sostenible de nuestro modelo de negocio, con el que buscamos contribuir a un mejor futuro, impulsando la prosperidad de nuestro país de manera sostenible e incluyente, para mejorar la calidad de vida de las personas, mitigar el cambio climático y promover impactos positivos en el medio ambiente. Las 6C nos guían en la ejecución de la estrategia hacia el futuro, con el fin de alcanzar las metas que nos hemos trazado para los próximos años.

En 2022, continuamos respondiendo a las necesidades de nuestros clientes, entorno a una experiencia más digital y amigable, ofreciendo productos y servicios con ofertas de valor diferenciales, apoyados por nuestro talento humano, el desarrollo de capacidades analíticas y de transformación digital, y una gestión responsable de nuestros gastos y riesgos, que nos permiten generar impactos positivos en los diferentes grupos de interés.

Cliente

Aseguramos experiencias positivas y memorables para conseguir lealtad y recomendación de nuestros clientes a través de soluciones diferenciadas y atención omnicanal.

Crecimiento Sostenible

Crecemos el negocio de manera rentable como resultado del desarrollo de ofertas de valor que nos permiten acompañar y apoyar a nuestros clientes durante su ciclo de vida y brindarles soluciones financieras sustentables.

Control del Riesgo

Gestionamos de manera integral los riesgos inherentes a nuestro negocio, preservando el crecimiento saludable de nuestra cartera y la fortaleza de nuestro balance.

Control del Gasto y Excelencia Operativa

Controlamos eficientemente el gasto y hacemos ágiles, simples y seguros los procesos para lograr excelencia en la operación.

Colaboradores y Sociedad

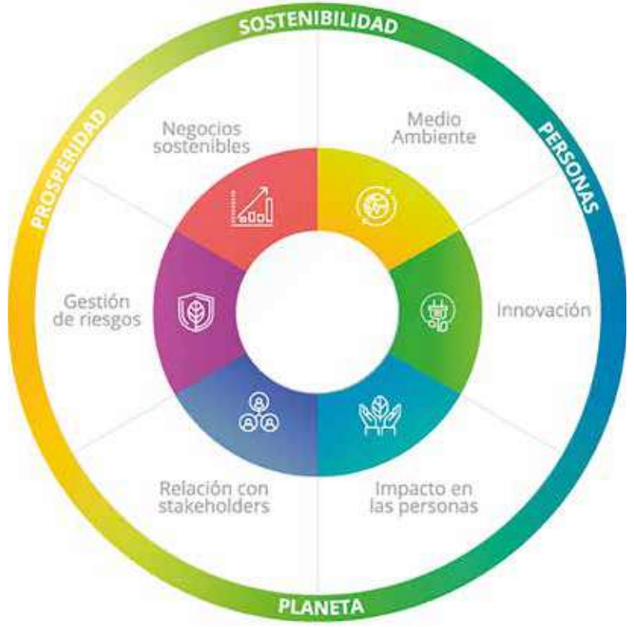
Promovemos el bienestar de nuestros colaboradores, el desarrollo sostenible de la sociedad y la protección del medio ambiente.

Capacidad Analítica y Transformación Digital

Transformamos la vida de los clientes, ofreciendo experiencias digitales, fomentando la tecnología en los procesos del negocio y fortaleciendo nuestras capacidades en analítica.

Estrategia de Sostenibilidad Banco de Bogotá

→ Conscientes de que el camino para lograr un mundo mejor es repensar la manera cómo hacemos las cosas, para adaptarnos a las necesidades de la sociedad y del planeta; en 2022 continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de sostenibilidad, gestionando criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza – ASG, los cuales buscan una gestión innovadora, responsable y con visión de largo plazo.



Nuestra estrategia de sostenibilidad se encuentra alineada con la visión estratégica del Banco desde la perspectiva de las 6C para asegurar que cada objetivo estratégico se materializa en nuestras acciones diarias. De esta forma, incorporamos los criterios ASG a través de los negocios sostenibles, la gestión del riesgo, la gestión del medio ambiente y el cambio climático, la innovación y transformación digital, el impacto positivo en las personas y el relacionamiento con grupos de interés.

En 2022, continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de sostenibilidad a través de una visión de largo plazo más ambiciosa, entendiendo nuestro rol como intermediarios y la responsabilidad en la movilización de capital para contribuir a la una economía más sostenible y resiliente. Es así como potenciamos nuestro compromiso con el cambio climático integrando a nuestra estrategia la identificación de los riesgos climáticos que nos permita capturar oportunidades derivadas de la transformación productiva que se requiere, en nuestro camino hacia una economía baja en carbono.

De igual forma, avanzamos en una estrategia enfocada en la diversidad, equidad e inclusión brindando un mayor acceso a personas comúnmente excluidas del sistema financiero, fortaleciendo sus actividades de negocio con una oferta diferencial de productos y servicios financieros digitales, apoyamos a los emprendedores y microempresarios y enfocamos nuestros esfuerzos en brindar educación financiera para personas en condición de discapacidad.

Informe de materialidad [GRI 2-14(A,B), 2-29(A-III), 3-1, 3-2(A.B) Y 3-3]

Identificamos los principales asuntos que forman parte de nuestra gestión, incluyendo el contexto y el entorno en el que desarrollamos nuestro negocio. El ejercicio de materialidad es revisado periódicamente, con el propósito de evaluar el entorno local e internacional, identificar las nuevas tendencias, alinear los asuntos materiales y, de ser necesario, redireccionar la estrategia.

En 2022, realizamos este ejercicio acompañados de un experto, obteniendo como resultado una realineación de nuestra estrategia para responder a las expectativas de nuestros grupos de interés y los estándares internacionales en materia de sostenibilidad.

Proceso de definición de asuntos materiales

1 Identificación

Identificamos los aspectos más relevantes para nuestro negocio y la industria, incluyendo los diferentes estándares y referentes internacionales y locales a los cuales nos hemos acogido, con el objetivo de focalizar nuestra estrategia. De esta forma, incluimos los lineamientos de: Pacto Global, Objetivos de Desarrollo Sostenible, *Dow Jones Sustainability Index – DJSI,* Principios de Banca Responsable – PRB, *Net Zero Banking Alliance* y Estándares de reporte como *Global Reporting Initiative – GRI, Sustainability Accounting Standards Board – SASB* y *Task Force on Climate–related Financial Disclosures –TCFD,* así como el Protocolo Verde de Asobancaria, nuestros objetivos estratégicos enmarcados en las 6C y los diálogos de relacionamiento que hemos realizado con nuestros grupos de interés.

2 Evaluación

Revisamos la importancia de cada uno de los aspectos relevantes de cara a nuestro impacto sobre el negocio y frente a nuestros grupos de interés. Así, evaluamos y analizamos las prioridades de los diferentes grupos de interés, integramos los asuntos de relevancia ASG en la industria bancaria global y local y los objetivos estratégicos del Banco.

La priorización de los asuntos materiales tuvo en cuenta el criterio de nuestra alta gerencia bajo una mirada enfocada en el negocio, así como una mirada desde la perspectiva de nuestros grupos de interés y sus expectativas.

3 Aprobación

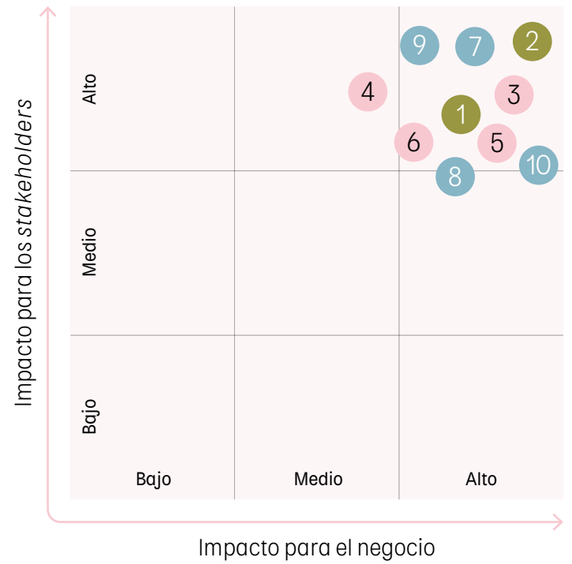
Este ejercicio de materialidad ha sido aprobado por el Comité de Sostenibilidad, que representa el órgano de decisión en asuntos ASG y climáticos.

Matriz de materialidad

Como resultado de este ejercicio, hemos identificado diez asuntos materiales, los cuales marcarán la dirección de nuestra estrategia y el enfoque de nuestra gestión.

A Ambiental S Social G Gobierno

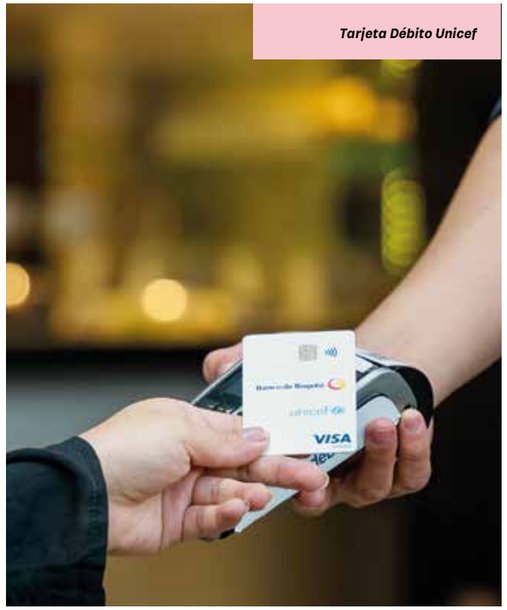
1. Gestión y mitigación del cambio climático
2. Productos y servicios responsables
3. Innovación e investigación
4. Bienestar del cliente
5. Diversidad e inclusión
6. Gestión del talento
7. Gestión del riesgo
8. Ciberseguridad y privacidad
9. Gobierno y ética corporativa
10. Experiencia y satisfacción del cliente



Gestión de impactos ambientales, sociales y climáticos

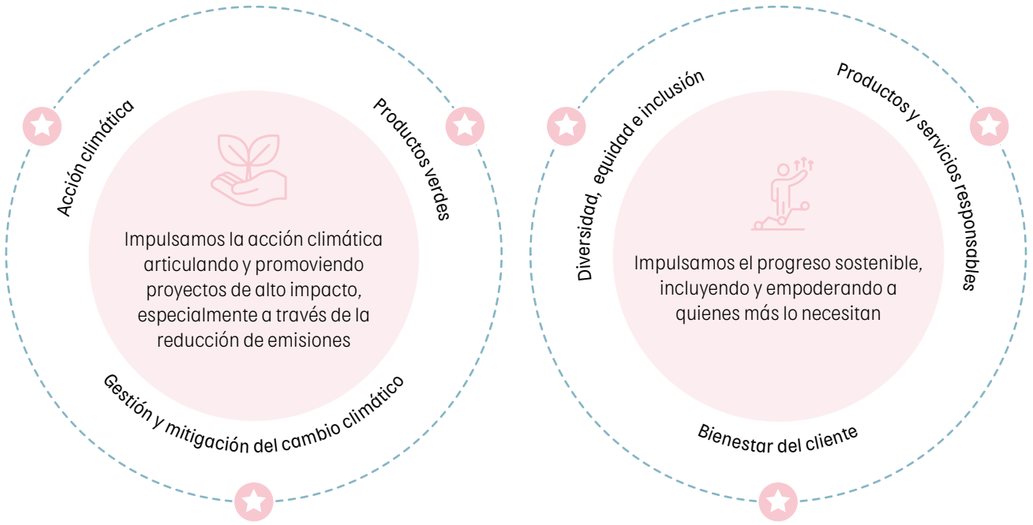
La matriz de materialidad nos permite definir nuestros principales impactos ambientales, sociales y climáticos principalmente bajo las dos líneas de acción centrales para alcanzar nuestro objetivo de "impulsar la prosperidad de manera sostenible e incluyente".

Con base en esta nueva definición, por un lado, gestionamos nuestra acción de cambio climático, diseñando productos y servicios ambientales e identificando y priorizando los riesgos y oportunidades de negocio incluyendo los asuntos ambientales y climáticos; y por otro lado, gestionamos asuntos sociales a través de soluciones financieras con acción social, que respondan a las expectativas de nuestros grupos de interés y que nos permitan continuar trabajando en conjunto, para generar valor compartido y una cultura sostenible dentro de la organización.



Tarjeta Débito Unicef

Impulsamos la prosperidad de manera sostenible e incluyente



Lineamientos estratégicos de la sostenibilidad

Nuestra estrategia de sostenibilidad está orientada por un modelo de gobierno, que responde a políticas, lineamientos y directrices de la Junta Directiva. De esta forma, alineados con los asuntos materiales y las mejores prácticas ASG, definimos nuestro compromiso con la sostenibilidad y las prioridades estratégicas en las que estará enfocada nuestra acción climática y nuestra acción social, tanto desde el frente de negocio, que considera el impacto que podemos generar de cara a nuestros clientes; como desde el frente corporativo, que tiene en cuenta los impactos que podemos generar en nuestra operación. La gestión de la sostenibilidad y el cumplimiento de nuestros compromisos se apoyan en palancas transversales en la organización como la gestión de aliados, el relacionamiento con proveedores, la divulgación y la comunicación, entre otros.

Paneles solares en nuestra Dirección General

Acción Climática

Impulsamos la acción climática articulando y promoviendo proyectos de alto impacto, especialmente a través de la reducción de emisiones.

Mediante nuestra acción climática, buscamos contribuir en la transición hacia una economía baja en carbono, promoviendo proyectos de alto impacto que apoyen la reducción de Emisiones de Gases Efecto Invernadero -GEI-, en línea con las metas trazadas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo de París y los compromisos que hemos asumido, a través de *Net Zero Banking Alliance.*

Así, nos comprometemos a mantener una operación carbono neutra certificada, implementando planes que nos permitan mitigar y reducir nuestras emisiones directas de Gases Efecto Invernadero -GEI-, compensar las emisiones residuales a través de planes de reforestación y restauración ecológica, y promover la gestión de la huella de carbono en nuestra cadena de valor.

De esta manera, buscamos descarbonizar nuestra cartera de créditos, para alcanzar las cero emisiones netas para 2050 o antes para objetivos intermedios para 2030, para los sectores prioritarios con altas emisiones de GEI; y facilitar la transición necesaria en la economía real, dando prioridad a un marco de trabajo con nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios ambientales que les permitan adaptarse y mitigar los efectos del cambio climático en sus operaciones de negocio.

Acción Social

Impulsamos el progreso sostenible, incluyendo y empoderando a quienes más lo necesitan.

Estamos comprometidos con una sociedad más inclusiva, justa y equitativa. Por ello, hemos definido los compromisos en los que estará enfocada nuestra acción social, así: desde el negocio, buscamos contribuir a la inclusión financiera y la bancarización brindando soluciones digitales que nos permitan llegar a poblaciones desatendidas en zonas urbanas y rurales del país, apoyamos a las pymes, microempresarios y emprendedores a crecer sus negocios, a través de asesoría y el acceso a servicios y recursos financieros que permitan el fortalecimiento del tejido empresarial y la promoción del empleo e impulsamos el empoderamiento femenino, apoyando el desarrollo de negocios con valor sostenible que prioricen el empleo de mujeres.

De otra parte desde el frente corporativo, fomentamos la diversidad, la equidad y la inclusión, fortaleciendo nuestra cultura haciendo énfasis en el respeto de las diferencias e incentivando la no discriminación entre nuestros colaboradores, lo que nos ha permitido posicionarnos como referentes en la región; promovemos el bienestar y la salud financiera de los diferentes segmentos que atendemos, mediante conocimientos y herramientas de educación financiera, y realizamos inversiones con causa social para apoyar comunidades a través de recursos para el desarrollo, el bienestar y el cuidado del medio ambiente.

Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

Entendemos que nuestro aporte al desarrollo sostenible se materializa en la medida en que alineamos nuestros objetivos estratégicos a metas de alto impacto social y ambiental. Este proceso de alineación se ha venido determinando bajo cuatro criterios:

- la relevancia para nuestra organización de acuerdo con la materialidad;
- el nivel de gestión para identificar la madurez de las acciones y cuáles requieren mayor énfasis;
- la definición de objetivos y acciones sostenibles en el largo plazo;
- la integración de metas e indicadores que establezcan claramente la contribución a la agenda 2030.

De esta manera, hemos priorizado seis ODS asociados a dos temáticas que materializan nuestra contribución a la agenda de desarrollo sostenible: 1. Fin de la pobreza; 5. Igualdad de género; 8. Trabajo decente y crecimiento económico; 10. Reducción de las desigualdades; 11. Ciudades y comunidades sostenibles, y 13. Acción por el clima.

A continuación, relacionamos nuestra contribución por cada línea estratégica:

88,000 clientes

cuentan con la tarjeta débito Amazonía, tarjeta fabricada en material reciclable al 76%, logrando sembrar más de 20,000 árboles.

Top 5

de las entidades elegidas por nuestros clientes para la financiación de vehículos híbridos y eléctricos otorgando más de $64 miles de millones en créditos.

8,000 usuarios

beneficiados a través de nuestro ecosistema de Movilidad Sostenible que permitieron evitar 37 toneladas de emisiones de CO_2 equivalentes.

18 oficinas

con instalación de sistemas fotovoltaicos a nivel nacional y la sede administrativa de Barranquilla, logrando una generación de 400.16MWh.

80,526 árboles

sembrados con Fundación *Saving the Amazon* logrando una captura de carbono de más de 4,480 Toneladas de CO_2 desde sus inicios en el 2015.

361 análisis SARAS

entre solicitudes y renovaciones de crédito, con un monto evaluado de posibles aprobaciones de $23.4 billones.

Acción Climática

100%

del uso de nuestra energía es renovable, respaldada y acreditada a través de Certificados de Energía Renovable - RECs.

2,916,717 personas

beneficiadas a través de contenido para un adecuado bienestar financiero desde el inicio del programa de educación financiera, 356,079 en 2022.

6.24 millones de ton de CO_2

(2021) medidas a través de nuestras emisiones financiadas en los sectores: energía, *oil & gas*, agricultura.

$203 miles de millones

desembolsados a través de la construcción sostenible para promover la construcción con certificaciones *EDGE*, CASA, LEED.

1,000 proveedores

invitados a participar en nuestro programa de formación en materia de sostenibilidad en alianza con Portafolio Verde y la Universidad Externado de Colombia.

999,128 horas

de formación virtual y presencial brindada a nuestros colaboradores, 60% a mujeres y 40% a hombres.

7,864 colaboradores

trabajaron desde casa y 8,190 se acogieron al trabajo en horario flexible.

1,577 cupos

de descuento generados a través de la plataforma JUNTOS para beneficio de los colaboradores a través de experiencias memorables.

$216 miles de millones

desembolsados para apoyar a los microempresarios del país, llegando a 756 municipios de Colombia.

Apoyamos más de 71,800

pequeñas empresas por cerca de $3.8 billones con el fin de fortalecer el tejido empresarial productivo del país.

Acción Social

148 créditos

por un monto total de más de $12 miles de millones para impulsar el sueño de nuestros jóvenes en créditos beca con Colfuturo.

3,063 colaboradores

capacitados a través de diferentes programas de diversas universidades del país.

230,000 tarjetas

débito Unicef activas que nos han permitido apoyar a 200,000 niños con materiales y metodologías educativas, que facilitan la disminución de tasas de analfabetismo y deserción escolar.

$75 miles de millones

invertidos en acciones sociales y ambientales como desarrollo, bienestar y cuidado del medio ambiente.

$17.2 miles de millones

entregados a nuestros colaboradores en auxilios y beneficios como transporte, alimentación, educación, maternidad, entre otros.

$282 millones

entregados a colaboradoras como auxilio de maternidad y $131.4 millones otorgados a padres como auxilio de paternidad.

Compromisos y estándares

Hemos adoptado las mejores prácticas como parte de nuestro marco de actuación ASG: el Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, el Índice de Sostenibilidad *Dow Jones* (*DJSI,* por sus siglas en inglés), el Protocolo Verde de Asobancaria, nuestras más recientes adhesiones a los Principios de Banca Responsable - PBR y *Net Zero Banking Alliance - NZBA;* y por último, estándares de reporte como: el Global Reporting Initiative - *GRI, Sustainability Accountability Standards Board - SASB* y el *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures - TCFD.*

Dow Jones Sustainability Index – DJSI

Por tercer año consecutivo consolidamos nuestra posición entre los primeros lugares en el ranking de los bancos más sostenibles del mundo, posicionándonos en el TOP 5% de los 710 bancos evaluados a nivel mundial, destacándonos entre las mejores prácticas internacionales. Este resultado nos permitió continuar siendo reconocidos en el Anuario de Sostenibilidad de S&P Global, como referente a nivel internacional.

Esta medición representa nuestra hoja de ruta en materia de sostenibilidad, debido a que se ha convertido en el principal referente que monitorea el desempeño económico, social y ambiental de las empresas que cotizan sus acciones en bolsa del mundo y un referente para la toma de decisiones de inversión. Así mismo, este índice incluye las mejores prácticas de acuerdo con la industria, lo que nos ha permitido identificar los principales asuntos relevantes para direccionar nuestra estrategia de sostenibilidad.

A través de la gestión que hemos realizado frente al índice, hemos logrado movilizar iniciativas y proyectos con impacto ambiental, climático y social que nos han permitido generar un mayor impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Nos posicionamos en el top 5%, por encima del 95% de los bancos evaluados, lo que nos permite ser reconocidos como un Banco *Best in class.*

Adhesión a *Net Zero Banking Alliance* y a los Principios de Banca Responsable

Para profundizar el impacto de nuestra estrategia, en 2022 nos adherimos a *Net Zero Banking Alliance - NZBA,* así como a los Principios de Banca Responsable - PBR, estándares globales impulsados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), para acelerar nuestras acciones, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS y las metas trazadas en el Acuerdo de París, para lograr la transición a una economía baja en carbono.

Con la adhesión a *Net Zero Banking Alliance,* nos comprometemos a descarbonizar nuestra cartera de créditos, para alinearnos con el objetivo de alcanzar las cero emisiones netas para 2050 o antes; de este modo estableceremos objetivos intermedios para 2030, para los sectores prioritarios con altas emisiones de GEI, dando prioridad a un marco de trabajo con nuestros clientes y ofreciendo productos y servicios para financiar su transición energética.

Impulsamos la transición energética de nuestros clientes

Así mismo, a través de los Principios de Banca Responsable asumimos un gran compromiso para incorporar los criterios de sostenibilidad en todas nuestras áreas de negocio e identificar aquellas que tienen mayor contribución para las personas y el medio ambiente. Igualmente, nos comprometemos a establecer objetivos ambiciosos alrededor de los impactos más significativos; implementar mecanismos de comunicación con nuestros clientes y grupos de interés para desarrollar y promover prácticas sostenibles; impulsar una cultura de banca responsable e informar públicamente el avance en la implementación de los principios.

Nos adherimos a UNEP-FI reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad

Nuestra gestión de cambio climático

Recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures – TCFD,* del Grupo de Trabajo sobre Declaraciones Financieras Relacionadas con el Clima

En 2022, nos acogimos a las recomendaciones del grupo de trabajo sobre Declaraciones Financieras Relacionadas con el Clima – *TCFD,* por sus siglas en inglés – para robustecer nuestra capacidad, en la planeación y manejo de riesgos relativos al cambio climático, procurar una asignación más informada y eficiente del capital, y facilitar la transición hacia una economía más sostenible.

De esta forma, presentamos el primer reporte que integra las recomendaciones del *TCFD,* condensando los avances alcanzados en materia de gestión del cambio climático, ratificando así nuestro compromiso con el fortalecimiento de la estabilidad del sistema financiero global, la consolidación de un mundo más sostenible; y un país que progresa día a día para que las generaciones, presentes y futuras, tengan la capacidad de dignificar y enriquecer su calidad de vida. A continuación extractamos los aspectos más relevantes de la gestión de cambio climático de este informe que se puede consultar aquí.

Modelo de gobierno ASG

Hemos estructurado un modelo de gobierno garantizando que los asuntos ASG reciban un abordaje prioritario, y que favorezca la toma de decisiones en especial en aspectos relativos al cambio climático, los cuales nos permiten gestionar riesgos de cartera, viabilizar la transición hacia una economía neutra en carbón, y aprovechar las oportunidades de negocio mediante la creación de nuevas soluciones financieras.

La Junta Directiva en su calidad de órgano rector, constituye la instancia de mayor jerarquía en la definición de estrategias, planeación, control y seguimiento de los asuntos relativos al cambio climático. Contamos con dos comités de apoyo a la Junta Directiva, el Comité de Sostenibilidad y el Comité de Gestión Integral del Riesgo, en donde se toman decisiones frente a asuntos ASG incluyendo los climáticos y que supervisan la administración integral del riesgo respectivamente. Contamos con dos comités de alta gerencia, el Comité de Finanzas Sostenibles donde se toman decisiones frente a posibles oportunidades de negocio y el Comité de Bonos Sostenibles, desde donde se definen nuevos instrumentos de fondeo.

Como parte de esta estructura, diferentes áreas se relacionan e integran para avanzar en esta gestión: Dirección de Riesgo de Crédito y Tesorería, Dirección de Finanzas Sostenibles, áreas de negocio (consumo, pyme, empresarial y corporativo), Gerencia Técnica de Activos, Gerencia de Política de Crédito, Dirección de *Asset and Liability Management – ALM,* entre otras que contribuyen a la gestión ASG.

Estrategia

En el marco de nuestro lineamiento estratégico de Acción Climática hemos desarrollado la Estrategia *Net Zero* en la que buscamos capturar una oportunidad significativa de crecimiento del negocio, apoyando a los clientes en su transición; y alinear nuestro portafolio de créditos con escenarios de cero emisiones en 2050, en concordancia con estándares internacionales de la industria bancaria.

Diseñamos una estrategia de finanzas de la transición para proyectos enfocados en reducir emisiones de los clientes, vía reemplazo de combustibles fósiles, introducción de energías alternativas y renovables, como la solar y eólica, entre otros. Con esta estrategia buscamos capturar las oportunidades de financiación de la transición de sectores priorizados, así como de los proyectos de generación renovable y de eficiencia energética de los demás sectores. Para conocer el portafolio sostenible del Banco, consulte la sección Portafolio de Productos Sostenibles.

Así mismo, desde 2019 trazamos nuestro compromiso de reducción de las emisiones corporativas, creando una ruta propia de descarbonización, con planes de mitigación y compensación que nos permitieron certificarnos como la primera entidad del sector financiero carbono neutro por parte de Icontec.

La Estrategia *Net Zero* busca capturar oportunidades de crecimiento mientras alineamos el portafolio de crédito a escenarios de descarbonización.

Estación de carga vehículos eléctricos

Gestión de riesgos ambientales y sociales

Desde 2019, hemos analizado criterios ambientales y sociales de los clientes por medio del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). En 2022 incluimos dentro del marco de gestión de riesgos, el riesgo de cambio climático, entendiendo los riesgos de cambio climático y físicos y gestionándolos como parte integral de la administración de riesgos a través de: (i) la definición de un proceso de identificación y evaluación de riesgo climático incluyendo metodologías de riesgo de transición y físico, (ii) procesos para gestionar riesgos relacionados con el clima, en donde incluimos elementos de la gestión de riesgos en la política de crédito y en las evaluaciones realizadas a través del SARAS incluyendo un concepto sobre la exposición del cliente al riesgo inherente de transición y (iii) integración del cambio climático en el Marco de Apetito de Riesgo – MAR.

Métricas y objetivos

Consolidamos métricas y objetivos que nos permiten medir el desempeño de nuestra gestión ambiental y climática. En cuanto a las Métricas de impacto directo, reportamos la medición de nuestra huella de carbono en los alcances 1 y 2 que se describen en detalle en la sección "Compromiso con el Medio Ambiente" de este informe.

En el 2022 se realizó la primera estimación de las emisiones financiadas de nuestra cartera. Este ejercicio se efectuó de forma preliminar con la metodología definida por *PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials)*, que tiene en cuenta los ingresos de los clientes financiados, factores de emisión sectorial basados en las actividades económicas regionales y la porción financiada por el Banco dentro de la estructura de capital de cada cliente: endeudamiento financiero y patrimonio.

Dirección de Finanzas Sostenibles

Consolidamos métricas y objetivos que nos permiten medir el desempeño de nuestra gestión ambiental y climática.

De esta manera, se estimaron las emisiones financiadas de la cartera corporativa y empresarial, dando como resultado la identificación de los sectores que más contribuyeron a las emisiones financiadas en 2020 y 2021: Energía, *Oil & Gas* y Agricultura, que en conjunto representan para los dos años evaluados el 68% y el 65% de las emisiones financiadas de la cartera objeto de análisis, como se observa a continuación:

Emisiones financiadas por sector, 2020 y 2021

Sector	**Energía[1]**		***Oil & Gas*[2]**		**Agricultura[3]**		**Otros sectores**	
Alcance	1		1, 2 y 3		1 y 2		N/A	
Puntuación *PCAF*	Entre 2 y 3		Entre 2 y 3		Entre 3 y 4		4	
Año	**2020**	**2021**	**2020**	**2021**	**2020**	**2021**	**2020**	**2021**
Emisiones financiadas (millones de tCO_2e)	1.05	0.45	2.86	3.75	0.31	0.23	1.52	1.81
% de emisiones para cada año	18.3%	7.2%	49.9%	60.1%	5.3%	3.7%	26.5%	29.0%
% de exposición de la cartera evaluada cada año[4]	4.2%	4.6%	3.1%	3.2%	3.4%	2.9%	89.3%	89.3%
Intensidad de emisiones financiadas	573.09 $kgCO_2e$/ MHW	323.52 $kgCO_2e$/ MHW	66.33 $kgCO_2e$/ GJ	68.07 $kgCO_2e$/ GJ	N/A		N/A	

1 En la cadena de valor del sector de energía en existen 4 etapas: generación, transmisión, distribución y comercialización. En este primer ejercicio el Banco de Bogotá estimó las emisiones financiadas de los clientes que pertenecen a la etapa de generación, debido a que la mayoría de las emisiones de CO_2 equivalente se libera al momento de la quema de combustibles fósiles.

2 Existen 3 etapas en la cadena de valor del sector O&G: la primera, comprende las actividades de exploración y perforación de pozos petroleros y servicios de apoyo; la segunda, transporte de crudo y gas natural; y la tercera, producción de productos derivados de petróleo (refinería) y su comercialización. Para este primer ejercicio el Banco de Bogotá estimó sus emisiones financiadas con foco en sus clientes que se encuentran en la etapa de comercialización de hidrocarburos (combustibles líquidos y gas natural).

3 Existen 4 etapas dentro de la cadena de valor del sector de agricultura: producción, procesamiento, transporte y consumo y fin de uso. Para este primer ejercicio, el Banco de Bogotá estimó sus emisiones financiadas para clientes que hacen parte de la etapa de producción, alcance 1 y 2, excluyendo el cambio de uso de tierras y actividades no materiales.

4 El saldo de los clientes evaluados, asciende a $29.8 billones en 2020 y a $31.2 billones en 2021.

5 Teniendo en cuenta la naturaleza heterogénea del sector agricultura, no es posible estimar la intensidad de emisiones financiadas de este sector.

Las emisiones financiadas en 2020 fueron 5.73 millones tCO_2e y en el 2021 fueron 6.24 millones tCO_2e. Las emisiones financiadas de los sectores *Oil & Gas* y Otros sectores aumentaron mientras que las de los sectores Energía y Agricultura disminuyeron. El efecto neto de las variaciones sectoriales se tradujo en un aumento del 9% en las emisiones financiadas totales del Banco, esto equivale a un incremento de 517,191 tCO_2e.

El incremento en el cálculo de las emisiones financiadas se debe en gran medida a la reactivación de la economía después de la pandemia, dado que nuestros clientes en general registraron un incremento en sus ingresos con relación a corte 2020 y nuestra cartera creció de un año a otro. Dentro de los resultados se resalta la disminución en un 39% de emisiones en el sector Energía dado por las dinámicas del mercado energético del país.

Actualmente, estamos trabajando en la estimación de nuestras emisiones financiadas para el 2022. Este cálculo es incremental, y por eso se planea ampliar la capacidad de medición, aumentando el número de sectores y clientes analizados. De igual forma, es importante resaltar que la metodología implementada está en continua evolución y las fuentes de información empleadas pueden llegar a cambiar entre una vigencia y otra; dependen, a su vez, de la información publicada por los clientes del Banco dentro de sus informes de gestión, fuentes públicas de información, entre otros.

Impulsamos la movilidad sostenible

Nuestros Grupos de Interés

[GRI 2-6, 2-23F, 2-24, 2-25, 2-28, 2-29 A-I, 2-29 A-II] [BDB.14]

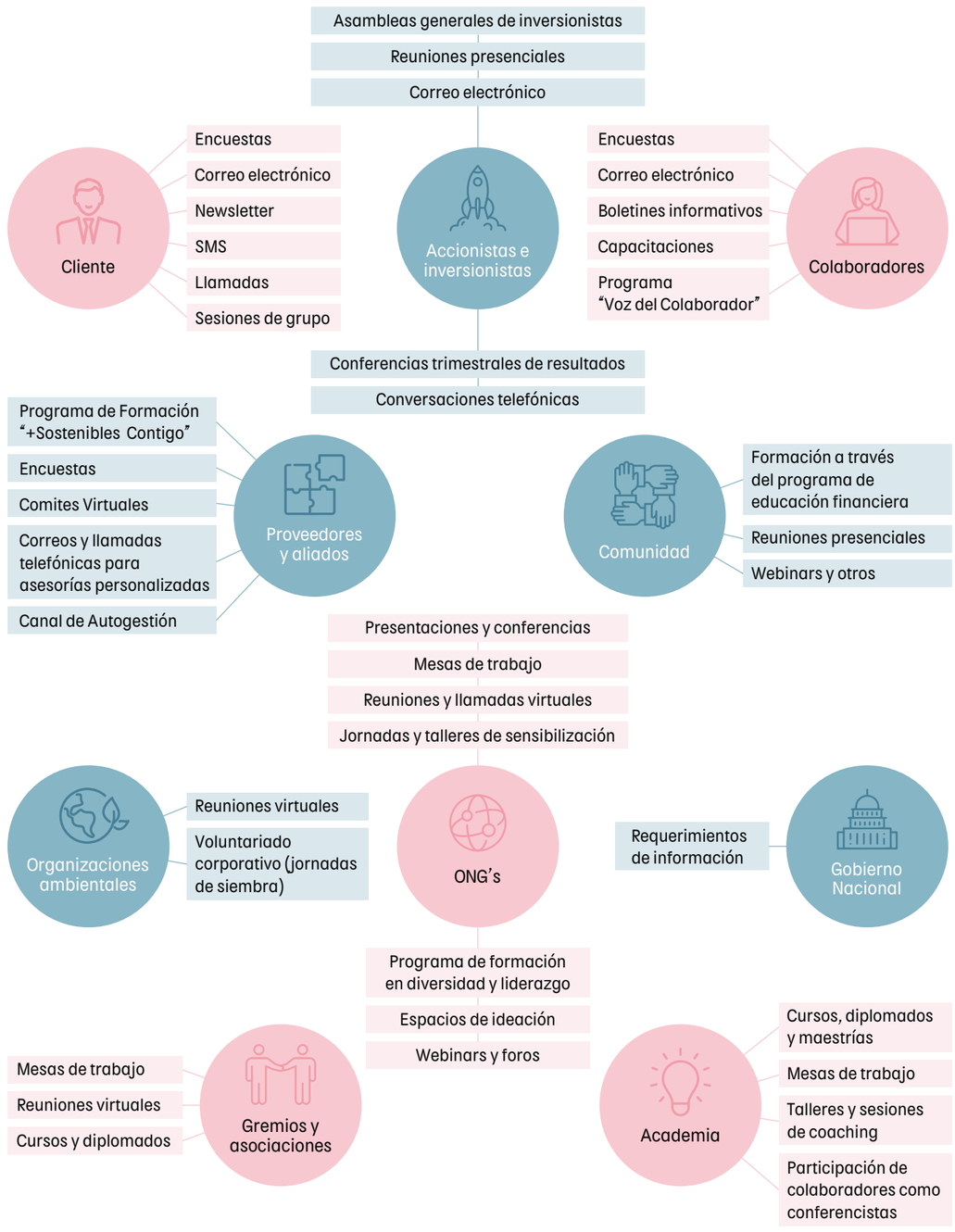
→ Generar valor compartido, responder a las expectativas de nuestros grupos de interés, construir relaciones de confianza de largo plazo y una cultura de sostenibilidad dentro de la organización, son algunos de los objetivos que nos mueven en el día a día.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Para lograr este objetivo es indispensable conocer las expectativas que tienen nuestros grupos de interés con respecto a la gestión que realizamos, identificadas en las interacciones que tenemos con cada uno de ellos; mediante diálogos y relaciones que nos permiten acercarnos y conocerlos mejor.

Algunos de los canales a través de los cuales nos relacionamos se presentan a continuación:

Mecanismos y Canales de Relacionamiento



Diálogos con Nuestros Grupos de Interés

Clientes

Con el fin de conocer la percepción, expectativas y experiencia de nuestros clientes para establecer planes de mejora, mantenemos un canal de escucha permanente, por medio de encuestas a través de correo electrónico y llamadas, que nos permiten mejorar nuestros procesos y servicios. En 2022, logramos escuchar las inquietudes de 1.3 millones de clientes, lo cual nos ha permitido tomar acción para mejorar la experiencia de clientes persona natural y jurídica. Durante este periodo, trabajamos en el fortalecimiento de los procesos de monitoreo y análisis de la experiencia de cliente, el diseño del *journey,* la gestión de los modelos de voz de cliente y de atención de PQRS, con el fin de asegurar los procesos de servicio y la resolución de sus requerimientos, así como disminuir la fricción en su interacción con el Banco.

Accionistas e inversionistas

Contamos con un relacionamiento permanente con nuestros accionistas e inversionistas, para brindar información institucional y financiera sobre nuestra gestión y desempeño, así como para atender inquietudes y demás solicitudes. Para los accionistas, tenemos las reuniones de la Asamblea General de Accionistas, ordinaria y extraordinarias; en el caso de la Asamblea Ordinaria realizada en marzo, el Banco rindió cuenta de la gestión realizada durante el 2021. Para los inversionistas, el Banco presenta trimestralmente sus resultados a través de conferencias vía telefónica y webcast, además de proveer información actualizada a través de la página web. Así mismo durante el año, la Gerencia de Relación con el Inversionista participó en varios eventos internacionales organizados por reconocidas bancas de inversión y resolvió dudas e inquietudes a través de correo electrónico y conversaciones telefónicas.

Colaboradores

Mantenemos permanente comunicación con nuestros colaboradores para informarlos sobre los beneficios que diseñamos para ellos y sus familias, las oportunidades de desarrollo y crecimiento, así como para escuchar sus expectativas y conocer su satisfacción frente a la gestión de talento humano que desarrollamos. El detalle de toda la gestión con colaboradores se encuentra en la sección “Colaboradores y Sociedad” de este informe.

Proveedores

En 2022 generamos espacios con nuestros proveedores para conocer su percepción y expectativas frente a la relación con nuestra organización, establecer propósitos conjuntos y compartir mejores prácticas. A través del programa +Sostenibles, entablamos conversaciones sobre la importancia de incorporar criterios de sostenibilidad en sus negocios, para contar con una cadena de abastecimiento responsable con la sociedad y el medioambiente, y generamos módulos de formación en gobernanza, sostenibilidad y estrategia, temas ambientales y sociales, en un programa a 3 años, que busca cubrir 1,000 empresas. Así mismo, con el fin de conocer su nivel de satisfacción con el Banco, realizamos una encuesta que nos permitió recibir las respuestas de 178 empresas proveedoras con sugerencias y comentarios que nos ayudarán a seguir mejorando nuestros procesos.

Comunidad

Con el fin de fortalecer las relaciones con la comunidad y contribuir a su bienestar y desarrollo, generamos alianzas que nos permiten ofrecer espacios de consulta sobre sus necesidades, formación en educación financiera, inclusión laboral y empleabilidad a grupos poblaciones en condición de vulnerabilidad. De la mano de aliados estratégicos como Fenascol y la *Sparkassenstiftung* Alemana, realizamos un proceso de escucha para entender las brechas de inclusión y apropiación de conceptos financieros por parte de la población sorda en el país. Como resultado de este proceso, desarrollamos el primer curso virtual de educación financiera accesible en nuestro canal de *YouTube,* dirigido a personas con discapacidad auditiva y visual. Así mismo, avanzamos en nuestro Programa de Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad con el apoyo de Pacto de Productividad, y trabajamos con población indígena del Vaupés, a través de nuestro programa de reforestación en la Amazonía colombiana, brindando oportunidad de empleo a comunidades de la zona, las cuales se encargan de la siembra y cuidado de los árboles, una actividad que desarrollamos con *Saving the Amazon,* preservando su cultura y permitiéndoles tener un ingreso, contribuyendo al desarrollo social de 70 familias.

Gremios y asociaciones

Participamos activamente en diferentes juntas, comités y mesas de trabajo convocados mensualmente por Asobancaria, en los cuales se dan a conocer las novedades del sector, buenas prácticas y promoción de actividades gremiales, y se promueven acciones conjuntas de impacto económico, social y ambiental en el país. Así, aportamos desde nuestro conocimiento, experiencia y gestión en las acciones que se adelantan desde el sector para impulsar el acceso y uso de los servicios financieros, la educación financiera, la protección del medio ambiente y las prácticas que enrutan el país hacia un desarrollo cada vez más inclusivo y sostenible. En 2022, hicimos parte de los comités de: Sostenibilidad, Protocolo Verde, Educación Financiera, Equidad - Diversidad e Inclusión, Consumidor Financiero, Crédito y Riesgo, Tributario y Auditoría, entre otros. Continuamos el trabajo de entendimiento de las necesidades del sector constructor y de la promoción de la vivienda sostenible en el país, a través de mesas de trabajo con la Cámara Colombiana de Construcción, así como con la Cámara de Construcción Sostenible en USA, organización *Green Building Council.* Adicionalmente, fortalecimos la relación con diferentes asociaciones que trabajan por la inclusión y la diversidad, como *Pride Connection,* la Cámara de la Diversidad y la Comunidad Aequales, con el fin de compartir, explorar e implementar buenas prácticas empresariales entorno a la diversidad, la equidad, la inclusión y la no discriminación.

Organizaciones ambientales

Con el objetivo que acompañar a nuestros clientes en su transición hacia una economía baja en carbono, en 2022 realizamos diferentes alianzas con empresas de paneles solares, plantas de tratamiento residual, construcción sostenible como Eneco SAS, Sumac, *Greendipity,* S&G energy y proyectos con ingeniería. Igualmente, apoyamos la Aceleradora de Financiamiento Climático - CFA, una plataforma de articulación de diferentes actores que busca apoyar la formulación, desarrollo y acceso a la financiación de proyectos climáticos de calidad, que aporten al esfuerzo del país para alcanzar la Contribución Determinada a Nivel Nacional (NDC); y nos adherimos a la declaración de *Mansion House* de la organización ambiental *United for Wildlife,* que busca luchar contra el tráfico ilegal de vida silvestre. Adicionalmente, continuamos trabajando con *Saving the Amazon* y la Fundación Natura, en línea con nuestro compromiso de contribuir a la reforestación de los bosques colombianos.

Academia

Desde nuestra Universidad Corporativa mantenemos permanente relación y contacto con diferentes instituciones educativas, con las que desarrollamos alianzas para potenciar las habilidades y conocimientos de los colaboradores y brindarles más oportunidades de desarrollo. En 2022, desarrollamos convenios con diferentes universidades como la Universidad de la Sabana, la Universidad Central, la Universidad del Rosario, la Universidad ESIC, y la Universidad de *Westfield* para brindar becas y facilidades de acceso a programas de especialización en temas estratégicos, comerciales y financieros, así como a cursar programas de *MBA* y *EMBA* con titulación internacional e inmersión en Estados Unidos o España. Complementariamente, mediante el programa de formación de Talento Digital Juan María Robledo, establecimos relación y convenios con 10 universidades públicas, para facilitar la formación profesional de jóvenes universitarios de escasos recursos, contribuyendo al cierre de la brecha en formación de talento digital en nuestro país.

Organizaciones No Gubernamentales – ONGs

Reconocemos la contribución de las Organizaciones No Gubernamentales en la lucha contra la pobreza y la desigualdad, así como el fortalecimiento de la equidad de género y la protección del medioambiente; a través del trabajo activo con este sector desarrollamos programas estratégicos, para generar impactos positivos a la sociedad y el medio ambiente. En 2022, en alianza con la Fundación Inexmoda, lanzamos la iniciativa Mujeres Cambiando la Moda, un programa piloto de aceleración empresarial para impulsar emprendimientos de alto potencial del sistema moda, liderados por mujeres.

Gobierno Nacional

Mantenemos comunicación permanente con entidades del Gobierno y entes de supervisión y control, con el fin de contribuir al desarrollo de políticas y programas que deriven el bien de la sociedad, así como para cumplir con los requerimientos normativos y solicitudes de información. En el marco de nuestra Ruta *Net Zero* y gestión de riesgo para el cambio climático, realizamos sesiones de trabajo con la Superintendencia Financiera para socializar el avance de nuestra gestión, alineados con la estrategia de Finanzas Verdes y Cambio Climático diseñada por este organismo para el sector financiero colombiano. Adicionalmente, participamos en mesas de trabajo con la subdirección de Gestión del Riesgo de Desastres y Cambio Climático del Departamento Nacional de Planeación -DNP-, así como en la novena edición del congreso Finanzas del Clima, donde se lanzó la Estrategia Nacional de Financiamiento Climático.

Cliente

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

→ Buscamos asegurar experiencias positivas y memorables a nuestros clientes para conseguir su lealtad y recomendación, a través de soluciones diferenciadas, atención omnicanal y una cultura de innovación y agilismo, que nos permita generarles valor en cada una de sus interacciones con el Banco.

Con el fin de fortalecer la relación de confianza que construimos cada día con nuestros clientes y ofrecer una experiencia de servicio superior en los diferentes puntos de atención, mantenemos una escucha permanente para conocer sus expectativas y necesidades frente a los servicios que ofrecemos, monitoreamos y establecemos procesos para generar una comunicación clara y transparente de nuestra oferta comercial, y ponemos a su disposición una completa plataforma de canales para brindar respuesta ágil a sus inquietudes, quejas y reclamos.

Contamos con una completa plataforma de canales

Mejoramos la experiencia de nuestros clientes

Durante 2022 nos enfocamos en mejorar la experiencia del cliente de manera integral, a través del análisis y monitoreo de la experiencia, la renovación del modelo de voz del cliente, y la mejora en los procesos de servicio y resolución de requerimientos. Como resultado, consolidamos tres iniciativas: el Centro de Gestión de Experiencia, el Comité *CheckPoint* de Experiencia y el rediseño del modelo de atención de PQRS.

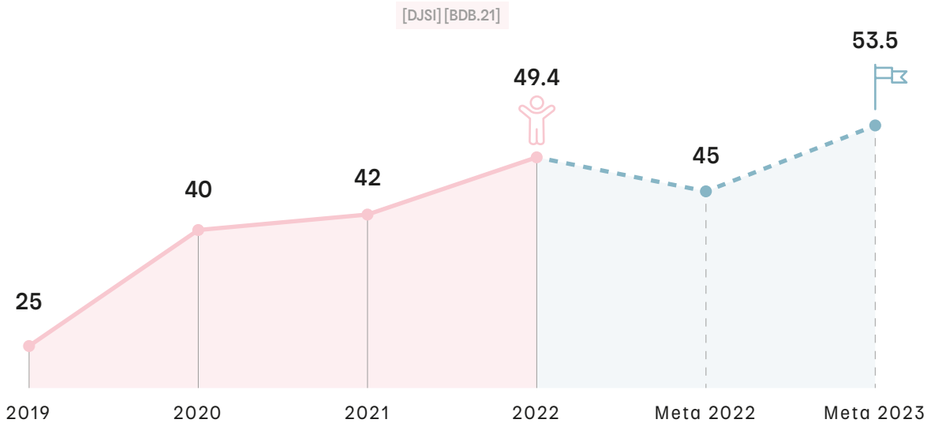
El Centro de Gestión de Experiencia busca mitigar el impacto en la experiencia del cliente y el servicio en las tareas clave del cliente, mientras que el Comité *CheckPoint* de Experiencia tiene como objetivo transformar y mejorar la experiencia a partir de la validación de la comunicación que compartimos con los clientes. Además, el rediseño del modelo de atención de PQRS busca disminuir la fricción del cliente al interactuar con el Banco, todo basado en las mejores prácticas y generación de valor para el proceso.

Las anteriores acciones apalancaron nuestro *Net Promoter Score* (en adelante *NPS*, por sus siglas en inglés) Relacional mejorando en un 27% frente al cierre de 2021. Durante este periodo gestionamos permanentemente los motivos de detracción de los clientes para fortalecer nuestra relación. El crecimiento del *NPS* para Persona Natural fue de 35% (+9.6 puntos) y para Empresas el 20% (+10.3 puntos).

Mejoramos nuestros servicios

Medición de la recomendabilidad de nuestros clientes

[DJSI] [BDB.21]



Escuchamos a nuestros clientes

En Banco de Bogotá, valoramos la opinión de nuestros clientes y durante el 2022, escuchamos a 1.3 millones de ellos, lo que nos permitió identificar áreas de mejora en la experiencia y tomar medidas oportunas para solucionar cualquier problema. Implementamos un modelo de cierre de ciclo para recuperar a aquellos clientes que tuvieron una experiencia negativa, logrando contactar a más del 75% de ellos y recuperando alrededor del 24%. Fortalecimos la capacitación sobre protección al consumidor financiero contando con la participación de 6,379 colaboradores y 744 horas de capacitación.

En cuanto a la mejora de la experiencia de nuestros clientes, cubrimos los momentos de mayor impacto en su *journey,* monitoreando la atención en canales presenciales y no presenciales y creando espacios de participación con aliados para simplificar procesos. Fortalecimos nuestro modelo de monitoreo a través de cliente oculto en oficinas y corresponsales bancarios a nivel nacional y utilizamos nuevas metodologías de monitoreo automatizadas para identificar oportunidades de mejora en nuestros canales de atención. En resumen, en nuestro Banco estamos comprometidos en escuchar a nuestros clientes y tomar acciones para ofrecerles una experiencia de servicio excepcional.

Contamos con experiencias digitales

La proactividad: uno de nuestros pilares

En nuestro Centro de Gestión de Experiencia, logramos importantes avances en la predicción y contención de eventos que puedan generar experiencias negativas para nuestros clientes. Desarrollamos metodologías y herramientas para la detección proactiva de eventos, lo que nos permitió disminuir la radicación de PQRS en un 28%. Además, fortalecimos el modelo de comunicación interna y externa, lo que redujo las interacciones en los canales por temas de comunicación en un 73% y en PQRS en un 20%. Implementamos un módulo de autogestión para controlar y monitorear transversalmente el proceso, incorporando a las áreas de negocio que manejan comunicaciones con los clientes.

Autogestión y agilidad

Nos enfocamos en la autogestión y la agilidad para brindar la mejor experiencia digital a nuestros clientes. Hemos desarrollado soluciones innovadoras como la auto radicación, atención en línea con un asesor y consulta en tiempo real del estado de PQRS a través de nuestra App Banca Móvil o Banca Virtual. Logramos resolver en línea más de 20,000 PQRS en 2022 y hemos implementado herramientas integrales para disminuir el tiempo de llamada y eliminar procesos operativos. Además, hemos habilitado la primera métrica de experiencia, el *Customer Effort Score (CES)*, para medir la facilidad de uso de la herramienta y buscamos *insights* clave para mejorar continuamente y agregar valor. También mejoramos la atención de casos de presunto fraude y/o suplantación, disminuyendo los tiempos de atención y mejorando nuestro *NPS* en la atención de fraudes en 45 puntos en el último año. Como resultado, hemos visto una disminución del 32% en las quejas presentadas en 2022.

Valoramos la opinión de nuestros clientes y durante el 2022, escuchamos a 1.3 millones de ellos.

Canales de Servicio

→ Nuestros canales de atención se transforman para brindarle a nuestros clientes y grupos de interés el acompañamiento que necesitan y ofrecerles las mejores experiencias.

Canales Remotos *(Contact Center)*

Durante 2022, nos enfocamos en la transformación, experiencia del cliente y eficiencia de los canales a través de la implementación de nuevas funcionalidades, rediseño y mejora de procesos, facilitando las interacciones de nuestros clientes.

Servilínea

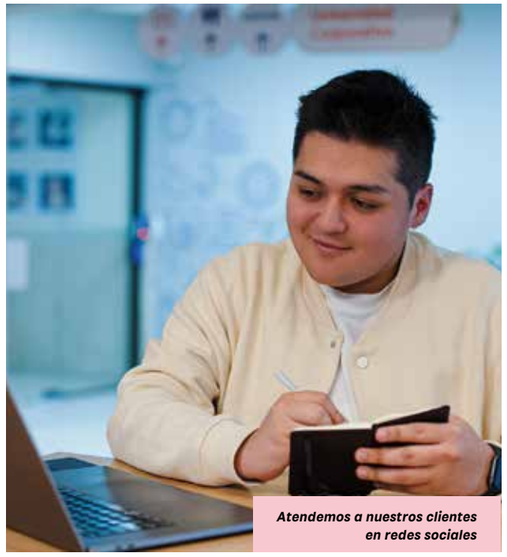
A través de este canal, nuestros clientes pueden de manera ágil y segura, realizar consultas, pagos, transferencias, recargas a celular, bloqueos de productos y obtener asesoría especializada, sin necesidad de ir a una oficina.

Call Center

Durante el último año, el Canal *Call Center* ha implementado diversas mejoras y nuevas funcionalidades, entre ellas la automatización del proceso de activación de tarjetas de viaje y la reducción de tiempos de respuesta al cliente en 65 mil llamadas. Además, mejoramos el *NPS* en 4 puntos y logramos retener 283,679 tarjetas de crédito, 13,319 cuentas de ahorro y $238 miles de millones de cartera, con un crecimiento del 103%. También generamos un aporte en saldos de $5.9 miles de millones y una colocación de 902 pólizas. Fortalecimos los flujos de autogestión del cliente para el *call* de ventas, logrando un mayor aprovechamiento de los registros de campañas y desembolsos por $80.3 miles de millones en libre destino, con un crecimiento del 110%.

Respuesta de Voz Interactiva (*IVR*, por sus siglas en inglés)

En este año, realizamos ajustes y añadimos nuevas transacciones al menú para mejorar la tasa de contención y autogestión. Gracias a estas mejoras, logramos un aumento del nivel de contención en 6 puntos porcentuales, llegando al 60%, y un aumento en el proceso de autogestión en 8 puntos porcentuales, llegando al 28%. También se realizaron mejoras en las actualizaciones y ajustes de los desbordes de las campañas de bloqueos, cobranzas y retención, brindando mayor claridad en el menú transaccional.



Atendemos a nuestros clientes en redes sociales

Redes Sociales

Trabajamos en la estabilización del nuevo modelo de atención de PQRS en las cuatro redes sociales *(Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn)* ha sido nuestra prioridad, enfocados en la atención personalizada, resolutiva y oportuna, logrando incrementar durante el año la recomendación de los clientes *(NPS)* en 5 puntos porcentuales, pasando de 73 (enero) a 78 (diciembre). Así mismo, implementamos *Google My Business* como una herramienta de gestión para la atención de los comentarios de los clientes sobre las aproximadamente 500 oficinas presentes en *Google* y el Módulo *Social Listening,* desarrollado en colaboración con ADL para monitorear en "tiempo real" temas de servicio y visualización de comentarios en redes.

WhatsApp

En 2022, aumentamos 5 puntos el *NPS* del canal, pasando de 67 (enero) a 72 al cierre de año y logramos un nivel de Resolución al Primer Contacto (*FCR,* por sus siglas en inglés) de 93% al cierre del año. Continuando con el modelo de autogestión, implementamos las siguientes transacciones no monetarias: solicitud de documentos, consulta de próximo pago y bloqueo de la tarjeta de crédito, aumentando el nivel de contención en 6 puntos porcentuales, pasando de 51% a 57%. Paralelamente, iniciamos el proceso de venta en el canal con $7.8 miles de millones en nuevas operaciones de crédito.

Adicionalmente, fortalecimos nuestro canal *WhatsApp* Corporativo habilitando nuevas funcionalidades auto-gestionables, como: la autenticación de clientes por medio de *Token* u *OTP* para consulta de próximo pago de Tarjeta de Crédito, consulta de documentos como certificados tributarios, referencias bancarias y paz y salvos de tarjeta de crédito, bloqueo de la tarjeta débito y cambio de fecha de pago de tarjeta de crédito, reduciendo aproximadamente 9,600 conversaciones.

Canales Físicos

A través de nuestra amplia red de canales físicos ponemos a disposición de nuestros clientes y usuarios la posibilidad de realizar sus operaciones bancarias de una manera simple, rápida y segura.

Oficinas

Durante el 2022, transformamos siete oficinas bajo un concepto más digital y renovamos un total de 58, incluyendo dos oficinas de atención de clientes PYME. Ofrecimos el servicio de citas y turnos virtuales en 334 oficinas a través de nuestra herramienta de gestión de filas y mejoramos los tiempos de espera en caja, asesoría y migración con la herramienta *Workforce Management.* Implementamos mejoras en la infraestructura tecnológica de la red de oficinas, ampliando el ancho de banda en 147 puntos y disminuyendo en un 60% los casos con reporte de fallas. Además, renovamos 1,016 equipos de la red, migramos a la nube la plataforma del sistema de gestión de turnos, instalamos un sistema de *Wifi* y renovamos las *Tablets* de la Zona Digital. También diseñamos espacios y ajustamos nuestra infraestructura física para ser más inclusivos y accesibles, y creamos un modelo de ingreso de mascotas a nuestras oficinas.

Corresponsales Bancarios

Nuestra red de 15,277 corresponsales bancarios, nos ubica en el top 3 de la industria, fortaleciendo nuestra presencia a nivel nacional en 953 municipios, traducidos en una cobertura nacional del 85%. En 2022, realizamos más de 57 millones de transacciones (25% más que en 2021), generando cerca de $45 miles de millones en comisiones, un incremento anual del 24%. Para lograrlo, en 2022 establecimos 4 nuevas alianzas: Mafephone, Megared, Conred y Practisistemas, de prestación del servicio de corresponsalía bancaria en todos sus centros de servicio a nivel nacional, consolidando nuestra misión de ampliar la cobertura de corresponsales.

Complementariamente, la definición de la guía de experiencia para los corresponsales, mediante la construcción de manuales de funcionamiento y la ejecución de *mistery shopper,* permitieron una mejora en *NPS* en los corresponsales tradicionales de 35 puntos, aumentando 19 puntos en comparación al 2021. En cuanto a los clientes que visitan este canal, se observó una mejora de 10 puntos, pasando de un *NPS* de 52 (enero) a 62 (diciembre).

Contamos con un modelo de ingreso de mascotas a nuestras oficinas

Canales electrónicos

Los cajeros automáticos continuaron ocupando la posición #1 como el canal con mayor cantidad de transacciones monetarias generadas, aportando el 9% de nuestras comisiones netas.

Nuestra red de canales electrónicos ha fortalecido la medición de los indicadores de experiencia del cliente a través del *NPS,* como herramienta de escucha activa de la voz del cliente y retroalimentación permanente; esta medición que inició en 2021 con un *NPS* acumulado de 20.9, en 2022 subió 10.6 puntos porcentuales, a 31.5.

A partir de campañas de comunicación en sitio y dirigidas, logramos aumentar los retiros sin tarjeta en cajeros automáticos desde la *App* Banca Móvil, pasando de 3.5 millones a 5.4 millones de transacciones acumuladas al cierre de año (aumento del 52%). Adicionalmente, concluimos el 100% de nuestro plan de renovación establecido para el año 2022, con 325 *ATM* que cuentan con tecnología de punta, permitiéndonos aumentar los niveles de servicio y satisfacción de clientes y usuarios.

Aumentamos los retiros sin tarjeta en cajeros automáticos

Canales Digitales

Nuestros canales digitales continúan consolidándose como el medio eficiente para solucionar las necesidades transaccionales de los clientes, sin desplazamientos a las oficinas, cajeros automáticos, centro de contacto o corresponsales, manteniendo así la tendencia de crecimiento en los principales indicadores. La adopción digital llegó al 67.1% en personas naturales con un crecimiento del 6% anual, llegamos a más de 2.3 millones de usuarios digitales, cifra superior en un 20% a la del año pasado. En 2022 se registraron más de 60.5 millones de transacciones digitales.

Continuamos diseñando herramientas y soluciones digitales para brindarles a nuestros clientes un servicio más ágil y efectivo en la atención de sus necesidades asegurando su satisfacción y fidelidad.

Contamos con la App bancaria mejor valorada

Desde nuestros canales digitales, ahora es mucho más fácil para los clientes, autogestionar sus productos sin necesidad de acercarse a las oficinas, ya es posible realizar más transacciones como: cambios a la clave tarjeta débito desde la App, desbloqueo de Pin errado, habilitación de contraseñas de un solo uso por correo y funcionalidad de cliente viajero permitiéndoles informar al Banco que se realizará el uso de sus tarjetas en el exterior.

Banca Móvil

El reconocimiento de los clientes nos posicionó como la *App* bancaria mejor valorada en las tiendas de Colombia, con una calificación de 4.7 estrellas en Play Store y 4.8 en App Store, evidenciando nuestro portafolio robusto de transacciones. En términos de clientes digitales, cerramos el año con cerca de 2.1 millones de clientes digitales activos, representando un incremento anual de 38% (1.5 millones). En cuanto a transaccionalidad monetaria, se realizaron un total de 36.9 millones de transacciones en el año, creciendo 65.4% respecto al 2021.

Como novedad, en la sección de pagos se habilitó la herramienta de servicios públicos que permite la filtración y búsqueda a través de una lista desplegable de categorías y convenios, permitiéndole a los clientes realizar sus pagos de manera ágil.

Banca Virtual

Al cierre de 2022, reportamos: 411,352 transacciones monetarias y 193,968 usuarios únicos digitales a través de esta plataforma. En 2023, continuaremos trabajando para hacerlo el canal de apertura a nuevas integraciones con productos y servicios del Banco.

Trabajamos en nuevas funcionalidades enfocadas 100% en mejorar la experiencia de nuestros clientes, así como la optimización de su operabilidad y mayor control. Nuestra banca virtual se ha convertido en un acceso omnicanal a los productos y servicios del Banco para los clientes, utilizando la clave segura.

Pago Seguro Electrónico (PSE)

Con un flujo más corto y ahorrándole tiempo a los clientes al momento de hacer sus pagos, se realizaron más de 19 millones de transacciones (36% más con respecto a 2021). Adicionalmente, se redujo la tasa de rechazo del 80% al 20% para pagos en línea en entidades públicas.

Así mismo, logramos implementar PSE Avanza, es un hito al ser el primer banco en Colombia que autoriza un pago con tan solo un ingreso de contraseña. Nuestro gran objetivo en 2023 es masificar esta solución.

Estos desarrollos no sólo reflejan nuestro compromiso al brindar la mejor experiencia a nuestros clientes, también nos hicieron merecedores del premio *Latam Fintech* a la mejor innovación en pagos y billeteras del año. En 2023, esperamos seguir creando nuevas herramientas que le permitan a nuestros usuarios fondear sus cuentas de ahorro y adquirir CDTs a través de PSE.

Nuevas Funcionalidades en nuestros canales digitales:

- **Transfiya:** una funcionalidad que le permite a los clientes enviar y recibir dinero a otras entidades a cero costo (en alianza con ACH). Con un crecimiento constante desde su lanzamiento, al cierre del año reflejó 747,003 envíos (507% más que en 2021) y 89,622 transacciones de recepción (549% más que el año anterior). En 2023, se creará una infraestructura nueva con el fin de implementar la funcionalidad en otros canales como Banca Virtual.

- **Finanzas:** es la opción de administración de finanzas personales (*PFM,* por sus siglas en inglés) diseñada 100% *in-house.* Busca ayudar a los clientes a llevar el control y categorizar los movimientos de las cuentas y tarjetas de crédito y permite visualizar los gastos de cada mes. Desde el módulo, redirecciona a alcancías para incentivar el ahorro y el pago oportuno de servicios públicos a los clientes.

- **Centro de Ayuda Digital (CAD):** permite al cliente conocer sus radicaciones de PQRS de los últimos 6 meses, también permite conocer los puntos de contacto con el Banco (Servilínea, *WhatsApp*, oficinas y puntos de atención), con el propósito de ubicar los más cercanos, generar citas y turnos digitales para ser atendidos en un horario de su preferencia. En Banca Móvil, se ha incorporado el módulo de transferencias, donde se redirecciona al centro de ayuda para que el cliente pueda conocer los topes, hacer transferencias, resolver dudas y recibir asistencia en el proceso de ingreso en Banca Virtual.

- **Cel2Cel:** una funcionalidad del Grupo Aval para transferir dinero usando el número de celular o accediendo la agenda de contactos. Es rápida y fácil de usar, ingresando el monto y eligiendo la entidad a la que se desea transferir. Esta opción brinda muchas más soluciones para los clientes del Grupo, permitiendo transferencias entre cuentas sin necesidad de aceptar los recursos y potenciando el uso de "Dale!", la billetera digital de nuestro ecosistema.

- **Débito automático en alcancías:** buscando siempre ayudar a nuestros clientes a cumplir sus objetivos de ahorro, ahora pueden autogestionar la programación de débitos para alcancías, de modo que pueden establecer abonos automáticos con la frecuencia que elijan y habilitar un ahorro cada vez que realicen pagos con tarjetas, o retiros, lo cual apoya el cumplimiento de sus metas de ahorro y la mejora de sus hábitos financieros.

A través de Transfiya reportamos al cierre del año 747,003 envíos y 89,622 transacciones de recepción

Equipo de mercadeo

Crecimiento Sostenible

→ Crecemos el negocio de manera rentable, como resultado del desarrollo de ofertas de valor que nos permiten acompañar y apoyar a nuestros clientes durante su ciclo de vida.

Comprometidos con el ejercicio de una banca responsable y con la contribución desde nuestra gestión a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, apoyamos el crecimiento de nuestros clientes, impulsando la prosperidad económica de manera incluyente y sostenible.

Con una propuesta de valor diferencial apalancada en un portafolio de productos y servicios innovadores, atendemos los segmentos de personas y empresas, buscando generar impactos positivos que promuevan el bienestar financiero de nuestros clientes, la inclusión financiera de las poblaciones más vulnerables, el desarrollo empresarial y el impulso a negocios, tecnologías y estilos de vida más sostenibles.

Acompañamos a nuestros clientes en la adopción de prácticas sostenibles

Nuestro apoyo al sector productivo del país

Con el apoyo de bancos de redescuento, impulsamos la reactivación económica

En 2022, apoyamos a nuestros clientes en su proceso de reactivación económica postpandemia a través de líneas de crédito que les permitió realizar el pago de nóminas, la financiación de proyectos de infraestructura y desarrollo sostenible.

A través de Bancóldex, Findeter y Finagro, apoyamos a más de 1,400 empresas tanto públicas como privadas con diferentes líneas de crédito y desembolsos por más de $2 billones.

Con Bancóldex, apoyamos la gestión de las empresas a través de sus líneas de emergencia (Guainía Responde, Agustín Codazzi), líneas de reactivación (Transporte, Huila Turismo Adelante, MinCiencias CTel - Bioeconomía, iNNpulsa - Bancóldex para inversionistas, Alianzas para la Reactivación, Sostenible Adelante, Bogotá Produce) y la línea de capital de trabajo; así alcanzamos a desembolsar créditos por más de $400 miles de millones.

Para el caso de Findeter, logramos tener colocaciones por más de $300 miles de millones a través de sus líneas Reactiva Colombia, Reactiva Agua y Residuos Sólidos. Adicionalmente, durante 2022 y gracias a la mejora continua de los procesos y la gestión integral de los productos, por medio de las líneas especiales de crédito de Finagro: Agricultura por Contrato, Inclusión Financiera y Rural, Mujer Rural y Joven Rural, Sostenibilidad Agropecuaria y Negocios Verdes, Reactivación Productiva y Sustitución, logramos financiar a más de 600 compañías con desembolsos que superan los $1.5 billones, donde apoyamos a nuestros productores y comercializadores que hacen parte de la cadena productiva del país.

Equipo Vicepresidencia Internacional y Tesorería

Apoyamos el fortalecimiento del sector constructor

Participamos activamente en las iniciativas del Gobierno Nacional para facilitar la reactivación en materia de construcción y acceso a vivienda. En lo que corresponde a construcción de vivienda acompañamos la financiación de 345 proyectos en obra, desembolsando $1.6 billones en el transcurso de 2022, consolidando un saldo de cartera de $1.9 billones y, de acuerdo con Asobancaria los últimos 12 meses (corte octubre 2022), incrementando 98 puntos básicos de participación de mercado anual con un crecimiento de cartera del 32.5% frente a 23.1% del sistema. De los 345 proyectos el 56% son VIS y/o VIP recalcando nuestro compromiso con la vivienda de interés social y el 44% son No VIS. 133 proyectos (VIS y No VIS) corresponden a nuevos créditos con cupos por valor de $1.9 billones (+23% respecto a 2022) que estaremos desembolsando a medida que avancen las obras.

De otra parte, continuamos involucrándonos en la transición del cambio climático, para disminuir la huella de carbono y el impacto ambiental de la actividad del sector. El 12% del monto de nuestra cartera corresponde a proyectos en proceso de certificación sostenible (*EDGE* y CASA) para el cierre de diciembre 2022, brindándole acompañamiento técnico a los constructores y ampliación de los beneficios en los créditos de largo plazo a los compradores de estos proyectos.

Acompañamos a nuestros clientes del sector educación

Por medio de un crédito de la línea Reactiva Colombia de Findeter por más de $80 miles de millones, acompañamos a la Universidad Católica de Colombia en la financiación de la construcción del edificio Multipropósito, que le permitirá ampliar las instalaciones actuales y a su vez incrementar la capacidad de sus aulas, salas de cómputo, laboratorios, bibliotecas, locales comerciales, parqueaderos, entre otros, generando espacios innovadores dotados con tecnología, con el fin de promover la interacción y creatividad de la comunidad universitaria, impactando el bienestar de sus estudiantes actuales como también de más de 4,000 nuevos estudiantes que llegarán al campus universitario.

Universidad Católica de Colombia

Apoyamos a entidades del sector oficial

Estamos comprometidos con entregar a nuestros clientes del sector oficial propuestas integrales que acompañen la ejecución de los planes de desarrollo que generen bienestar a la comunidad; consecuentemente, durante 2022 apoyamos a la Alcaldía Mayor de Bogotá, en su necesidad de apalancar el proyecto de construcción de obras de infraestructura asociadas al sistema integrado de transporte público.

Con este proyecto se busca establecer y desarrollar una estrategia de consolidación y mejora del sistema de transporte público en la capital del país, a través de la expansión de los corredores de transporte masivo, el mejoramiento de la capacidad de la infraestructura disponible, la articulación e integración física y operativa de todos los componentes del SITP de Bogotá, así como conservar la infraestructura operativa. Lo anterior, buscando consolidar una red troncal integrada con el componente zonal y la primera línea de metro que permitirá agilizar los trayectos de los usuarios, optimizando tiempos, recorridos y costos generales del sistema.

Así mismo, estamos facilitando a los usuarios del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES- nuestros canales de recaudo físicos y virtuales para realizar el pago de las inscripciones a las pruebas SABER, beneficiando cerca de 500,000 estudiantes en el año.

También acompañamos al sector caficultor beneficiando a más de 390,000 caficultores registrados en la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, clientes activos a través de la cuenta de ahorro cafetera al canalizar ayudas del Gobierno Nacional y de la Federación.

Para este importante gremio, hemos desarrollado aplicaciones especiales que le brindan a los caficultores beneficios para acceder a las diferentes ayudas, facilitando la actualización de información con validación biométrica en los comités municipales de la Federación y recibir en línea el pago del café en sus cuentas de ahorro cafeteras. Durante el año atendimos más de 10 mil solicitudes en la Línea Cafetera brindando soporte a caficultores, cooperativas afiliadas y a la Federación.

En el segundo semestre de 2022, implementamos campañas con el fin de promover la descarga y registro de la *App* Banca Móvil, satisfaciendo sus necesidades con soluciones y funcionalidades asertivas para el nicho. Adicionalmente, con el fin de incentivar el ahorro en clientes caficultores y el uso de la cuenta cafetera, realizamos una feria de inclusión financiera, logrando el incremento de saldos en más de 3,000 caficultores.

> Estamos comprometidos con entregar a nuestros clientes del sector oficial propuestas integrales.

Impulsamos los proyectos que contribuyen al crecimiento de la infraestructura

Realizamos la financiación de la Fase III de Transmilenio en el municipio de Soacha, correspondiente al Patio Portal denominado "El Vínculo" y las obras contiguas, el corredor vial de 800 metros, puente vehicular y peatonal del mismo municipio. Estas obras son ejecutadas por la compañía Conconcreto S.A., cuyo proyecto se hizo realidad gracias al crédito desembolsado en octubre de 2022 por más de $17 miles de millones, permitiendo una extensión de la troncal NQS en el municipio Soacha – Bogotá.

Con la realización de este proyecto, buscamos beneficiar a más de 34,000 habitantes del municipio de estratos 1, 2, y 3, impactando positivamente a la comunidad con el incremento en la frecuencia de buses ofrecidos por hora y así disminuir los tiempos de recorrido, la construcción de ciclorrutas y ciclo-parqueaderos en las estaciones, la generación de más de 126,000 m² de espacio público que contempla accesibilidad total de personas con movilidad reducida, la siembra de alrededor de 1,500 árboles y la creación de un parque lineal, el uso eficiente del agua en el sistema con plantas de tratamiento de aguas residuales y la gestión integral de los residuos sólidos con procesos de reciclaje.

Apoyamos lo proyectos de infraestructura en el país

Entorno competitivo, alianzas y ecosistemas

Desarrollamos alianzas estratégicas para apoyar el fortalecimiento del tejido empresarial y el desarrollo de los diferentes sectores económicos, promoviendo de esta forma la generación de empleo decente y de oportunidades para que las personas puedan acceder a mejores estándares de vida, que redunden en su bienestar y crecimiento.

De la mano de nuestros aliados, reconocemos las mejores prácticas de negocio, entregamos herramientas, asesoría especializada y brindamos acompañamiento a los empresarios para apoyar la consolidación y expansión de sus negocios.

Apoyamos el fortalecimiento del tejido empresarial y el desarrollo de los diferentes sectores económicos

Iniciativa MEC – Mejores Empresas Colombianas

En 2022 desarrollamos la segunda versión del programa Mejores Empresas Colombianas (MEC), buscando resaltar a las medianas empresas privadas de Colombia que, ante un escenario incierto postpandemia, han logrado sobresalir con su capacidad de adaptación y resiliencia.

Este programa puso a disposición de las 130 empresas participantes un equipo interdisciplinario de profesionales expertos del Banco de Bogotá, la Universidad Javeriana y Deloitte, con amplio conocimiento y experiencia en áreas de finanzas, innovación, administración, cultura organizacional, servicio y comercio exterior, entre otros, quienes acompañaron a las empresas en una retroalimentación efectiva de sus fortalezas y áreas de oportunidad para su crecimiento, competitividad y generación de valor en su sector.

Las empresas fueron evaluadas desde cinco aspectos fundamentales: crecimiento en ventas, administración de activos fijos, margen operativo, liderazgo y factores externos, así como talento y sostenibilidad. Las empresas reconocidas fueron: Boccherini S.A., Cerescos S.A.S. (Masglo), Laboratorios Legrand S.A. y Vitelsa, del sector manufacturero; Conectar, Omnicon S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC, del sector servicios; Líneas Hospitalarias, Medirex BIC S.A.S., Merquiand, del sector comercio; Ingeniería Electrónica del Huila S.A.S. BIC, Prodesa y CIA S.A., del sector construcción.

Las compañías tendrán acceso a asesorías especializadas de negocios, además de la posibilidad de participar y refrendar su reconocimiento en los siguientes años, con el propósito de impulsar su productividad, rentabilidad y proyección a nivel local e internacional.

MEC forma parte del programa global *Best Managed Companies* originario en Canadá en 1993 y su objetivo es reconocer la excelencia operativa de las empresas privadas a nivel global. Actualmente, cuenta con presencia en 50 países.

Ganadores Mejores Empresas Colombianas

Premio Pyme Gacela

Como parte de nuestro compromiso con las micro y pequeñas empresas entregamos, en alianza con Misión Pyme, la edición número 14 del Premio Gacela Misión Pyme, en la cual reconocimos el trabajo de tres entidades de distintos sectores por sus logros en inclusión y diversidad laboral, innovación y sostenibilidad.

Las empresas reconocidas por sus logros fueron: Eco Poop S.A.S. y BIC de Antioquia en emprendimiento sostenible; Ingeniería de Servicios y Soluciones Aplicados y ABBI S.A.S. de Quindío en las categorías de inclusión y diversidad laboral; Safer Agrobiológicos S.A.S. de Antioquia y Eco Planet Soluciones Integrales S.A.S., ambas en la categoría innovación para el emprendimiento y Colombiana de Envases Industrial S.A. de Cundinamarca en la categoría sostenibilidad ambiental.

El programa busca resaltar las capacidades de las empresas del país, articulando sus modelos de trabajo para impactar positivamente el entorno en el que operan, brindándoles un estímulo para que incluyan estas buenas prácticas en su cultura.

Ganadores Pyme Gacela

Fortalecemos las habilidades de nuestros clientes MiPymes

Lanzamos Crezco, un programa para apoyar a las pequeñas y medianas empresas mediante la entrega de contenido de valor para impactar positivamente la toma de decisiones y el crecimiento de sus negocios. En esta ocasión al finalizar los 6 módulos del curso se certificaron a los clientes que tomaron los talleres en su totalidad, llegando a más de 100,000 clientes de la Banca Consumo y Pyme, e impactando a más de 10,000 potenciales del mismo segmento.

Participamos en la 10° edición de la semana mundo Pyme

Bajo el concepto "Cumbre mundo Pyme" se propiciaron espacios para conocer casos de éxito en el entorno, y estrategias de innovación y digitalización. El evento desarrollado del 8 al 10 de noviembre, con participación híbrida (presencial y remota), contó con más de 3,800 MiPymes y una acogida de la oferta comercial con más de 350 operaciones en productos relacionados con cartera comercial, tarjetas de crédito y portafolio de soluciones *cash*; dichas operaciones sumaron desembolsos por más de $74 miles de millones.

Durante la semana del evento, nuestros clientes y usuarios tuvieron la oportunidad de acceder a beneficios exclusivos como tasas especiales, tarjetas de crédito sin cuota de manejo, soluciones *cash* hasta con costo $0 y muchas ofertas más. Además, tuvieron la oportunidad de participar en más de 10 conferencias, con panelistas de primer nivel, en donde se trataron temas relacionados con los retos y oportunidades de las Pymes, herramientas digitales como fuente de apertura a nuevos mercados, innovación y transformación digital para nuevos negocios. En este escenario contamos con la participación especial de Juan Daniel Oviedo ex director del DANE, quien realizó una conferencia sobre el panorama para las pymes en Colombia. Los participantes al evento presencial de cierre también disfrutaron de una experiencia de *networking*.

Crecimos la colocación de Tarjetas de Crédito para personas naturales y Pyme

En 2022, la oferta de valor de nuestras tarjetas de crédito comprobó preferencia por parte de los consumidores colombianos, sustentado por el crecimiento anual en colocación de 37%, con cerca de 150,000 plásticos más que en 2021 y el aumento en la participación de mercado frente al sistema bancario. Las ofertas, beneficios y campañas ofrecidas a nuestros tarjetahabientes se enfocaron en sus necesidades, acorde a los cambiantes hábitos de consumo.

Continuamos generando educación financiera a los clientes, uno de nuestros objetivos principales para contar con consumidores más fieles y conscientes de sus productos. Al cierre del año, el saldo de tarjetas de crédito se incrementó en 19% y la facturación en un 42%, posicionándonos en el *Top of Mind* y *Top of Wallet* de nuestros tarjetahabientes.

De igual manera, afianzamos la relación con nuestros aliados, LATAM, Biomax y Movistar, incrementando la colocación de tarjetas de crédito de marca compartida en aproximadamente 22,000 plásticos, lo que representa el 21% anual, pasando de 103,000 tarjetas de crédito en 2021 a 125,000 TC en 2022 en ventas, gracias al uso de herramientas de venta innovadoras como los códigos *QR* en canales de venta propios y de aliados.

Apoyamos el empleo formal con programas del Gobierno

Comprometidos con apoyar a nuestros clientes en el pago de su nómina, impulsar la reactivación económica y de generar empleos para los jóvenes, participamos en dos programas activos del Gobierno relacionados con temas de subsidios:

- PAEF-MICRO, programa del Gobierno Nacional que apoya y protege el empleo formal mediante la entrega de un subsidio económico para pago de nómina de trabajadores dependientes. El número total de incentivos abonados fue de 111,731 por valor de $45.2 miles de millones, comprendidos en los meses de postulación del 2022, beneficiando a 4,077 empresas.

- Incentivos a la Generación de Nuevos Empleos, creado con el objetivo de mitigar los efectos socioeconómicos asociados a la pandemia del COVID-19 y reactivar la generación del empleo formal en los jóvenes. Beneficiamos a 1,850 empresas, con un número total de incentivos abonados de 257,566 por valor de $55.3 miles de millones, comprendidos en las postulaciones del 2022.

Servicios digitales para pequeños y medianos empresarios

Nos mantuvimos a la vanguardia en el desarrollo y evolución de nuevas herramientas y servicios digitales con el propósito de acompañar y generar mejores experiencias a nuestros clientes en su día a día, teniendo una operación más eficiente, a través del crédito digital pyme con preaprobación en minutos, herramientas de autogestión y de *e-commerce,* links de pagos, nuevos portales con funcionalidades más amigables y mejoramiento de procesos internos para agilizar la aprobación y el desembolso.

Servicios de Pagos

Durante 2022, continuamos afianzando el servicio de Giros Empresariales a través del canal *Web Service,* con el cual nuestros clientes pueden realizar pagos a terceros, con disponibilidad en línea, aumentando el monto máximo a $1,000,000 por giro para retirar en cajero automático.

Estos giros cuentan con canales habilitados para pago tanto en nuestras oficinas como en cajeros automáticos del Grupo Aval, optimizando la carga operativa (cargue de archivos y ciclos de posteo). La respuesta de pago de los giros y las notificaciones son generados en línea. Adicionalmente, permite a nuestros clientes controlar información, como días de vencimiento y formas de pago.

Portal para empresarios Banco de Bogotá

Impulsamos a los jóvenes en el desarrollo de sus proyectos

Apoyamos la educación superior

Impulsamos el sueño de estudiar en el extranjero de nuestros jóvenes con beneficios y descuentos en tasas para los créditos-becas otorgados por Colfuturo. Durante 2022, otorgamos 148 créditos por un monto total de más de $12 miles de millones, un crecimiento de 134% en comparación con 2021.

Fortalecimos la estrategia E+E para apoyar los proyectos de los colombianos

Continuamos fortaleciendo uno de nuestros pilares estratégicos con la oferta de nómina E+E (Empresas + Empleados), fidelizando a nuestros clientes empresariales en todos los sectores a través de una oferta de valor diferenciada para sus colaboradores, logrando llegar a un nivel de 27,000 convenios activos, equivalente a un crecimiento de 16% respecto a 2021, con más de 1 millón de clientes vinculados con cuentas de nómina.

Adicionalmente, seguimos apoyando los proyectos de los colombianos por medio de nuestros productos y servicios financieros, lo cual nos ha permitido crecer el volumen de créditos en nuestros clientes de nómina. El *stock* de créditos reflejó un crecimiento anual en libranza de 12%, libre destino de 41% y vivienda de 43%.

Impulsamos la adquisición de vivienda en el país

Para que nuestros clientes puedan financiar su vivienda, facilitamos el acceso a las coberturas que otorga el Gobierno Nacional para la adquisición de vivienda nueva. Con el programa FRECH NO VIS hemos favorecido cerca de 3,155 hogares con desembolsos por más de $338.0 miles de millones, esto representa un crecimiento anual del 47%. En lo que corresponde al programa del Gobierno Mi Casa Ya Cuota Inicial para compradores de Vivienda de Interés Prioritario y Social (VIP y VIS) desembolsamos más de 14,390 créditos equivalentes a $698.0 miles de millones (creciendo un 15% respecto a 2021).

Teniendo en cuenta las diferentes estrategias implementadas para la generación de nuevos desembolsos llegamos a $2.6 billones (42% adicionales versus 2021) en más de 30,491 operaciones. Crecimos 100 puntos básicos en participación de mercado en cartera de vivienda durante el 2022, alcanzando un saldo de $7.4 billones representando un aumento de 32% anual frente al 14% del sistema.

Apoyamos con Libranzas el crecimiento y desarrollo de segmentos relevantes

En 2022, mediante estrategias comerciales, ofertas de valor y conocimiento de cliente incentivamos la colocación de créditos de libranzas para que los clientes desarrollen sus proyectos y, en la misma medida, aumentar la participación de 2 sectores relevantes como son Empresas del Sector Real/ Privado y Pensionados, que presentaron un crecimiento anual en colocación superior al 40%. Adicionalmente, logramos conectar recursos con los diferentes sectores, mostrando una participación equivalente al 55% en Defensa, 16% en Oficial, 14% en Pensionados, 11% en Privado y 4% en Docentes.

Lanzamos la modalidad de compra de cartera en su versión digital, permitiendo a nuestros clientes vincularse al Banco y mejorar su flujo de caja sin salir de casa.

Por último, nos ubicamos en el cuarto puesto del *ranking* de bancos con mayor saldo de cartera de libranzas, superando los $6.2 billones con una participación del 9.11% sobre el total de saldo de cartera del sector financiero.

Impulsamos el crecimiento de CDT y la rentabilidad de nuestros clientes

CDT fue el producto que más crecimiento tuvo durante el 2022 dentro del grupo de productos de captación, registrando un saldo del *stock* total de $5.4 billones al cierre de diciembre, con un incremento del 69% frente al 2021.

Este resultado fue impulsado por una estrategia de aumento de tasas, implementada desde el tercer trimestre del año, en línea con los ajustes de política monetaria realizados por el Banco de la República, permitiendo no solo apalancar los crecimientos mencionados, sino trasferir mayor rentabilidad a nuestros clientes.

De forma proactiva, en enero iniciamos el proceso de incremento de tasas en CDTs, con una tasa a 180 días de 3.65% E.A. y terminando el año con una tasa al mismo plazo de 14.33% E.A., ofreciendo un crecimiento aproximado de 11 puntos porcentuales.

Facilitamos el acceso al crédito, gracias a la digitalización

A través de la línea de crédito Libre Destino, en 2022 desembolsamos más de $3 billones a nuestros clientes, de los cuales más del 50% se realizó a través de uno de los canales digitales, posicionándose como el producto con mayores desembolsos a través de canales digitales, brindando acceso ágil y un crecimiento del 66% anual en el total de desembolsos. Continuamos fortaleciendo la estrategia de financiación en punto de venta, logrando más de 99,000 desembolsos durante 2022, un incremento del 285% que evidencia el éxito del trabajo realizado con nuestros aliados, entre los cuales se encuentra Yamaha, Auteco, AKT, Almacenes Éxito, Clínicas Sonría, Dentix, entre otros.

Ampliamos la Oferta de Seguros

En 2022, más de 1,087,000 clientes adquirieron pólizas voluntarias que los respaldan ante la materialización de riesgos como desempleo, hurto, enfermedades graves, entre otros. Adicionalmente, con el fin de diversificar nuestra oferta de seguros, implementamos un portafolio de multi asistencias que permitirá contar con diferentes servicios de ayuda para personas de la tercera edad, mascotas y movilidad.

Oficina Calle 76 Bogotá

Complementariamente, incorporamos al portafolio los ecosistemas de servicio (educación digital, acondicionamiento físico, telemedicina, potencializar hoja de vida, entre otros), que permiten al cliente hacer uso del seguro desde el momento de la compra, logrando más de 75 mil usuarios registrados en nuestro *website* seguroesparatibdb.com, donde la educación digital es el servicio más utilizado con el 76% de participación.

Mejoramos los tiempos de aprobación en la reclamación de siniestros *(Acceleration Claims)* de los seguros de incapacidad temporal y fraude, atendidos a través de nuestro canal *WhatsApp,* con 98% de aprobación en línea, pasando de 10 días a 20 segundos en la respuesta. También continuamos el proceso de capacitación de venta transparente, logrando la disminución de las devoluciones por cancelaciones del 37%.

CDT fue el producto que más crecimiento tuvo durante el 2022 dentro del grupo de productos de captación.

Para la póliza todo riesgo de vehículos activamos la cotización y emisión en línea, mejorando los tiempos de respuesta, pasando de 30 a 4 minutos manteniendo la multi-oferta de aseguradoras y garantizando así la mejor opción para nuestros clientes.

Acercándonos a nuestros nichos estratégicos

Acompañamos a los pensionados, sector defensa, y sector oficial de nuestro país con una campaña de movilización y reconocimiento, en la que premiamos 11 clientes por desembolsos de la línea de libranza y de apertura de cuenta de ahorro nómina o pensión. Esta campaña movilizó $45.1 miles de millones en 1,014 operaciones de libranza, 295 aperturas de cuentas de ahorro y 1,014 seguros nuevos.

En agosto participamos en la feria Silverexpo, feria liderara por Colpensiones, para apoyar a la población pensionada y próxima a pensionarse. De igual manera, continuamos con la iniciativa de bancarización, que nos permitió, a diciembre 2022, contar con 145,524 pensionados de Colpensiones recibiendo la mesada, a través de nuestra cuenta de ahorros pensionados.

Finalmente, impulsamos nuestra participación en actividades de las entidades de Defensa y Sector Oficial, conmemorando los días de reconocimiento a su labor, donde por medio de nuestra fuerza comercial incentivamos la colocación del portafolio base del nicho y generamos incentivos a los clientes en bonos de consumo; esta iniciativa generó 593 *leads* para gestión comercial.

Mejoramos la experiencia del cliente Preferente

Nuestro segmento Preferente tiene como objetivo entregar una oferta diferencial y personalizada a los clientes con ingresos superiores a $8 millones y/o un volumen financiero mayor a $100 millones. A través de un Gerente Personal asignado, brindamos asesoría y acompañamiento de manera remota y asistida.

Al identificar algunos clústeres de clientes que buscaban tener un relacionamiento más cercano con su Gerente y realizar sus trámites de manera presencial, a finales del 2022 creamos un espacio preferencial en Bogotá, en la oficina del *World Trade Center* que, además de ser un punto estratégico, les brinda un ambiente cómodo y confortable. Esperamos expandir en 2023 este modelo de atención híbrido a más puntos en Bogotá y a otras ciudades principales del país.

Experiencias exclusivas en Primera Fila

Nuestro propósito en los segmentos Preferente y Premium es construir relaciones de largo plazo. Por ello, con el fin de brindar alternativas que conecten y fidelicen a nuestros clientes de alto valor, diseñamos la plataforma de eventos “Primera Fila”, ofreciendo experiencias únicas y beneficios no financieros, acordes con los intereses y estilo de vida de nuestros clientes. En 2022, más de 700 clientes nos acompañaron a eventos presenciales y virtuales, donde tratamos temas bajo el marco de planeación patrimonial, bienestar, gastronomía y tendencias en la era digital, con nivel de satisfacción del 90%. Esperamos en este 2023, llegar a más ciudades con más experiencias y temas del interés de nuestros clientes afluentes.

Gerencia de Relaciones Corporativas

Oficina Calle 81

Mejoramos el indicador de cancelación, pasando de 2.8% a 2.3% promedio mes.

Fortalecimos el Protocolo de Retención y Fidelización de clientes

En 2022, fidelizamos 14,954 clientes con aceptación de oferta de beneficios en su portafolio y mediante la profundización de nuevos productos, aportando al crecimiento de los saldos de cartera de Consumo y Vivienda en $532.6 miles de millones al evitar su deserción.

Gracias a la implementación de nuevas ofertas en cartera de consumo, cartera comercial, cuentas de ahorro y la extensión del protocolo de retención a canales como *WhatsApp,* el indicador de retención creció 9.3 puntos porcentuales pasando de 23.0% en 2021 a 32.3% (medido como la aceptación oferta/intención de cancelación).

En tarjeta de crédito logramos crecer el indicador de retención 4 puntos porcentuales, pasando de 71% a 75% y llegando a más de 251,287 clientes, apalancado en la disposición de ofertas a los clientes con garantía FGA y ampliando nuestro portafolio de oferta con cuota dinámica, compra de cartera y diferidos de compras. Lo anterior, impulsó una mejora anual en el indicador de cancelación bajando 50 puntos básicos, pasando de 2.8% a 2.3% promedio mes, unos de los mejores comportamientos del mercado.

Igualmente, fidelizamos a nuestros clientes con el uso de la Tarjeta de Crédito y los puntos TuPlus, ya que podrán acumular puntos en productos y/o ofertas al instante a través de Rappi. Seguiremos promoviendo la mejora de experiencia en todas las interacciones de nuestros clientes. Las iniciativas implementadas en el Protocolo de Fidelización permitieron en 2022 la movilización del *NPS* de retención y el de cancelación, ubicándolos en 50.5 y 48.6 respectivamente, creciendo más de 5 puntos porcentuales desde 2021.

Consolidamos nuestro portafolio de productos sostenibles [GRI FS7, FS8] [MSCI 3]

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

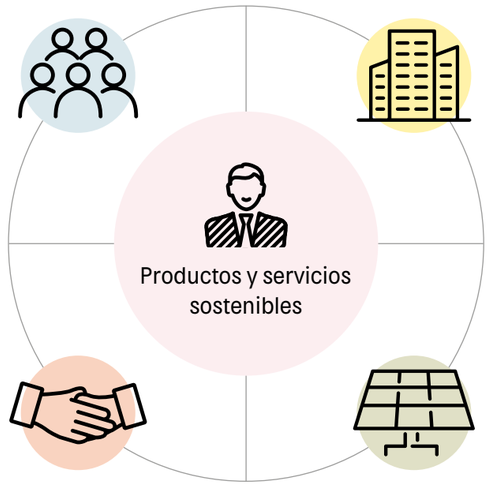
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

→ Apoyamos a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono, a través de una oferta de soluciones que nos permitan capturar oportunidades de crecimiento de nuestro negocio, a la vez que alineamos nuestro portafolio con escenarios de descarbonización.

Durante 2022, impulsamos y posicionamos nuestro portafolio de productos sostenibles, como compromiso con el desarrollo de modelos de negocio que contribuyan a la lucha contra el cambio climático y al progreso sostenible; ofreciéndole a nuestros clientes (empresas y personas) alternativas que se adapten a sus necesidades:

Portafolio Sostenible Banco de Bogotá



Personas

Crédito de vivienda y leasing habitacional sostenible (Vis y No Vis)

Crédito de vivienda usada sostenible

Línea de vehículos eléctricos e híbridos

Tarjeta Amazonía

Tarjeta Unicef

Empresas

Línea de Desarrollo Sostenible

Leasing Financiero Sostenible

Crédito Constructor Sostenible

Recaudo Verde

Créditos para Microempresarios

Inversionistas

Bonos Verdes

Project Finance

Financiación estructurada para proyectos con destinos sostenibles como generación de energía renovable, centrales hidroeléctricas, etc.

Comité Bonos Sostenibles

Portafolio verde

Promovemos proyectos con impacto positivo ambiental

A través de las Líneas de Desarrollo y Leasing Sostenible, financiamos hasta el 100% de proyectos que permitan promover la reducción o mitigación del impacto ambiental de los procesos productivos de las empresas, maximizando su eficiencia y rentabilidad. Alineados con la taxonomía verde del país, las categorías elegibles para ser financiadas a través de estos productos son: energía renovable, eficiencia energética, transporte sostenible, manejo de residuos, producción certificada, infraestructura sostenible, construcción verde, manejo de agua y residuos, uso del suelo y economía circular. Cabe resaltar que este tipo de proyectos no solo les permiten a nuestros clientes obtener una oferta especial en el crédito sino también obtener beneficios tributarios como exclusión de IVA en equipos y maquinarias y descuentos en impuestos de renta.

A través de Finanzas Estructuradas/*Project Finance,* trabajamos en el diseño y estructuración de soluciones a la medida de los proyectos con destinos sostenibles, identificando los potenciales riesgos y estableciendo los respectivos mecanismos de mitigación y medición de impacto, como en la generación de energía renovable a través de centrales hidroeléctricas.

Adicionalmente, apoyamos las empresas con sellos sostenibles, que certifican que sus procesos y/o productos provienen de fuentes responsables y se aplican buenas prácticas con el medio ambiente y las comunidades vulnerables, responsabilidad que se extiende a diferentes eslabones de la cadena de valor como la producción y la comercialización. A 2022, contamos con 82 clientes certificados con *Forest Stewardship Council (FSC),* Florverde, Bonsucro EU, *Friend of the Sea FOS Wild, Global Aquaculture Alliance, International Federation of Organic Agriculture Movements – IFOAM, Marine Stewardship Council (MSC), Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC).*

Impulsamos la construcción y compra de vivienda sostenible

Nuestro Crédito Constructor Sostenible busca promover la construcción de edificaciones con estándares de sostenibilidad a través de una oferta de valor diferencial. Los proyectos deben estar en proceso de obtener certificación *EDGE, LEED* o CASA y la financiación puede incluir el costo de la certificación. Durante 2022, desembolsamos más de $203 miles de millones, un crecimiento significativo frente a los $47 miles de millones logrados el año anterior.

Acompañamos el proyecto desde la etapa de construcción hasta su finalización, brindándole a los compradores persona natural, nuestra línea de Crédito de Vivienda y Leasing Habitacional Sostenible, con beneficios diferenciales frente a una vivienda tradicional. Durante 2022, desembolsamos más de $12 miles de millones, en esta modalidad.

Complementando nuestra oferta, contamos con crédito destinado para la compra de Vivienda Usada Sostenible en alianza con Habi, que haya sido remodelada previamente con criterios de sostenibilidad. Este tipo de vivienda aporta a la mitigación del cambio climático, al implementar materiales y tecnologías con estándares de ecoeficiencia.

Recaudo verde *QR*, más rápido, fácil y sostenible con las empresas

Durante 2022, innovamos la forma de pagar las facturas con recaudo verde *QR*, permitiendo el recaudo de facturas de nuestros clientes por medio de códigos *QR*. De esta manera, evitamos el uso de papel, mejorando la experiencia del usuario, optimizamos los tiempos en caja y brindamos facilidad en el pago. Los clientes no deben incurrir en gastos de desarrollo ni implementación, solo deben realizar la vinculación al servicio. Más de $19.9 miles de millones fueron recaudados durante 2022 bajo este servicio con 12,668 usuarios impactados.

Más de $19.9 miles de millones fueron recaudados durante 2022 con Recaudo Verde *QR*

Bonos verdes 2020

En la Primera Emisión de Bonos Verdes 2020 movilizamos $300 miles de millones con los que hemos financiado proyectos ambientales de 15 empresas en las categorías de eficiencia energética, energía renovable, transporte sostenible, construcción verde, infraestructura sostenible, manejo de residuos y agua. A través de la financiación de estos proyectos, hemos reducido o evitado 220,528.27 Ton CO_2eq emisiones de GEI, se ha reducido el consumo de energía en 5,065.59 MWh y se han tratado 4,873.00 m^3 de agua.

Fomentamos la movilidad sostenible en el país

Conscientes del gran impacto que tiene el sector transporte en el cambio climático y la contaminación del aire, contamos con una oferta de valor diferencial, a través de nuestra línea de Crédito de Vehículos Eléctricos e Híbridos que financia hasta el 110% del valor de vehículos de este tipo y sus accesorios. Durante 2022, beneficiamos a más de 670 clientes, que en promedio permitieron evitar más de 1,600 toneladas de CO_2 equivalente.

Tarjeta Débito Amazonía

En 2021 lanzamos la primera tarjeta verde del país, Tarjeta Débito Amazonía, con la que nuestros clientes donan el 1% de sus compras para la siembra de árboles nativos en una zona estratégica considerada el "pulmón del mundo", por cada dos árboles sembrados, desde el Banco donamos uno adicional. Como compromiso por un modelo de producción y consumo más sostenible, nuestra Tarjeta está fabricada en material reciclable al 76%

Nuestros clientes pueden realizar la apertura de la Tarjeta Débito Amazonía a través de nuestros canales digitales o en la red de oficinas. Los clientes tienen acceso a una plataforma virtual de *Saving the Amazon* en la que pueden hacer seguimiento a las donaciones, revisar la ubicación geográfica de los árboles, las fotos de las siembras y la información de la familia indígena que cuida de ellas. Durante 2022, llegamos a más de 88 mil tarjetas colocadas que representaron la siembra de 23,847 árboles nativos.

Innovamos la forma de pagar las facturas con recaudo verde QR

Portafolio de acción social

La inclusión financiera es un elemento fundamental en el desarrollo económico, pues el acceso a los servicios financieros es un elemento facilitador para reducir la pobreza extrema y promover la prosperidad compartida. De acuerdo con Banca de las Oportunidades (2019), el 12.2% de los colombianos adultos no tiene acceso a productos financieros y según Anif (2021) solo 16% de las microempresas del país solicitan créditos formales.

Apoyamos el desarrollo de las microempresas del país

Con el fin de brindar mayores oportunidades a esta población que ha estado tradicionalmente por fuera del sistema, contamos con una Unidad de Microfinanzas, con la que apoyamos la bancarización, promovemos los negocios de los pequeños empresarios del país y contribuimos a su desarrollo social y económico.

A través de la Línea de Microcrédito, brindamos financiación de activos fijos y capital de trabajo a los pequeños negocios, de acuerdo con sus necesidades. La línea no requiere experiencia crediticia, tiene cuota fija durante su vigencia y el estudio de crédito no tiene costo. Durante 2022, desembolsamos más de $216 miles de millones, llegando a 756 municipios de Colombia.

Así mismo, en 2022, fortalecimos el canal de microfinanzas digital, a través de nuevas tecnologías, logrando que muchos procesos tengan lugar de forma remota. De esta forma, optimizamos los procesos de concesión e inscripción, apertura de cuentas de forma remota, perfilamiento inicial, otorgamiento de microcréditos, agilizando los tiempos de aprobación y desembolso: cuatro minutos en apertura de cuenta y un día en aprobación de microcrédito. Con la participación de nuestros 245 asesores especializados en la atención de microempresarios, logramos un crecimiento en desembolsos del 26% comparado con el 2021.

Durante 2022, con el canal de microfinanzas desembolsamos 2,919 créditos por $24.1 miles de millones, a través de la línea Crediagrario, apoyando los sectores productivos como cultivos agrícolas y pecuarios, cría de ganado bovino y bufalino, cultivo de café, entre otros. La línea brinda una cuenta exclusiva llamada Emprendeahorro, que permite tener tasas especiales en créditos si se mantienen promedios de ahorro y plan de amortización especial para actividades agropecuarias.

Promovemos el ahorro y brindamos beneficios con la Econocuenta [FN-CB-240A.3]

La Econocuenta es una cuenta de ahorros sin cuota de manejo, con seis retiros gratis al mes, sin monto mínimo de apertura, con la que nuestros clientes pueden realizar transferencias o administrar su dinero de forma fácil y segura, por medio de su tarjeta débito. Cuenta con beneficios como dos consultas gratis al mes en cajeros Aval, transferencias gratuitas entre cuentas del Grupo Aval, compras en establecimientos comerciales a nivel nacional e internacional y múltiples beneficios en más de 200 establecimientos aliados. Esta cuenta permite administrar subsidios del Gobierno Nacional y recibir remesas de familiares y amigos que estén en otro país.

Econocuentas colocadas en 2022

	Colocadas (ene. - dic.)	Cuentas activas (acum.) a Dic
# de Econocuentas	19,621	66,317

Tarjeta Débito Unicef

Comprometidos con el bienestar y el desarrollo de los niños y jóvenes de nuestro país, en 2020 lanzamos la Tarjeta Débito Unicef. A través de este producto, nuestros clientes aportan el 1% del valor de sus compras a la organización Unicef, mientras que nosotros donamos el mismo valor, duplicando así los aportes para impulsar programas que facilitan el acceso a la educación a niños, niñas y adolescentes colombianos en situación de vulnerabilidad. En 2022, llegamos alrededor de 300,000 tarjetas colocadas y más de $586 millones en donaciones.

Impulsamos los proyectos de Unicef en pro de la niñez

Crecimiento de nuestro portafolio sostenible [GRI FS7 y FS8]

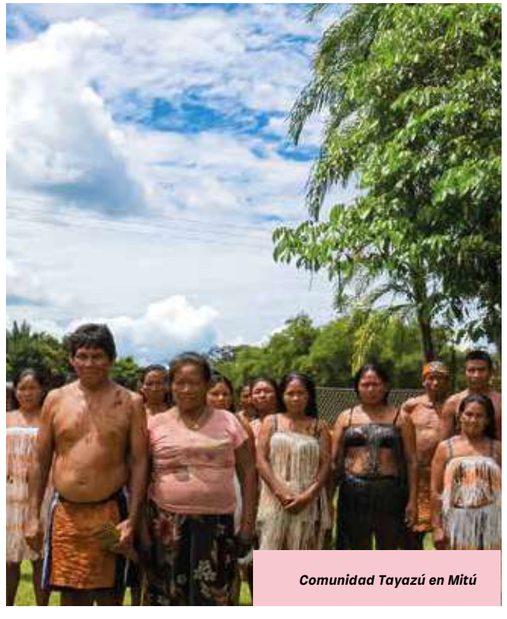
Saldo total de productos de crédito sostenibles, 2022

Cifras en $ miles de millones	**Nombre del producto/servicio**	**2022**
Social	Vivienda de Interés Social - VIS	2,903
	Microcrédito	245.1
Verde	Agroindustria Sostenible	413
	Cartera elegible Bono Verde	320
	Constructor Sostenible	243
	Línea de Desarrollo Sostenible	231
	Vehículos Sostenibles (Eléctricos - Híbridos)	115.1
	Vivienda y Leasing Habitacional Sostenible	12.6
	Leasing Sostenible	1
Total		**4,483.6**

Cantidad de tarjetas débito con causa ambiental y social colocadas 2022

75,494
TARJETAS
DÉBITO AMAZONÍA

49,199
TARJETAS
DÉBITO UNICEF



Comunidad Tayazú en Mitú

Para más información puede consultar:
https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/minisitios/sostenibilidad/productos-sostenibles.html

Indicadores de impacto de nuestro portafolio sostenible

Emisiones evitadas o reducidas (TonCO_2eq/año)	356,475
Ahorros de Energía (MWh/año)	89,053
Generación Energía Renovable (MWh/año)	287,607
Capacidad de las plantas Energía Renovable (MW)	74
# de vehículos limpios financiados	696
Certificación de construcción/producción sostenible	93
m^2/ Há certificadas	156,962
Caudal agua tratada (m^3/año)	5,554,750
Reducción del consumo de agua (m^3)	24,660
Residuos reducidos (Ton)	3,168
Residuos reciclados, reutilizados, prevenidos o minimizados (Ton)	13,438

Número y monto de créditos para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad* [FN-CB-240a.1]

Desembolsos	**2022**
Número de créditos	34,018
Monto ($ miles de millones)	$1,514

**Incluye las colocaciones y desembolsos para los segmentos de Microcrédito, Pymes 1.0 y Pymes 2.0.*

Número y monto de los créditos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad, datos a diciembre 2022* [FN-CB-240a.2]

	Vencidos 2022 (mora > 30 días < 90 días)	**Improductivos 2022** (mora > 90 días)
Número de créditos	785	659
Monto ($ miles de millones)	$66.3	$183.1

**Incluye los segmentos de Microcrédito, Pymes 1.0 y Pymes 2.0, para efectos de este reporte se unifica el criterio de "vencidos" para aquellos créditos con mora superior a 30 días e inferior a 90 días, y para el criterio "improductivos" aquellos créditos con mora superior a 90 días.*

Número y valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: personales y pequeñas empresas* [FN-CB-000.A]

	Personas*	Pequeñas empresas**
Número de cuentas corrientes colocadas en 2022	2,792	7,415
Monto promedio mensual de cuentas corrientes – $***	$7,968,133	$25,150,023
Número de cuentas ahorros Colocadas en 2022	886,587	124,764
Monto promedio mensual de cuentas ahorros – $****	$7,156,995	$24,096,920

**Para efectos del presente reporte, en la categoría "Personas" se incluyen los totales de los segmentos Masivo y Preferente (los saldos promedio del segmento preferente representan en promedio el 65% de los saldos presentados.)*

*** Para efectos del presente reporte, en la categoría "Pequeñas Empresas" se incluyen los totales de los segmentos Pyme 1.0, Pyme 2.0 y Microempresas.*

**** Los datos reportados corresponden a los saldos promedios totales divididos entre el número de cuentas corrientes totales del 2022.*

***** Los datos reportados corresponden a los saldos promedios totales divididos entre el número de cuentas de ahorros totales del 2022.*

Número y valor de los préstamos por segmento: personales, pequeñas empresas y corporativos [FN-CB-000.B]

Colocado en 2022 (a 31 dic)	Personas*	Pequeñas empresas**	Corporativo***
Número de créditos	655,110	34,018	51,350
Monto - $ miles de millones	$9,506	$1,514	$10,192

** Para efectos del presente reporte, la categoría "Personas" incluye los datos totales de los segmentos Masivo y Preferente.*

*** Para efectos del presente reporte, la categoría "Pequeñas empresas" incluye los datos totales de los segmentos Pyme 1.0, Pymes 2.0 y Microcrédito.*

**** Para efectos del presente reporte, la categoría "Corporativo" incluye los datos totales de los segmentos Empresarial y Corporativo.*

Portafolio de Internacional y Tesorería

Mesas de producto y distribución

El 2022 fue un año récord para los ingresos en la negociación de divisas y derivados. La reactivación de la economía y la mayor dinámica comercial permitieron un aumento del 15% en número de operaciones de la Mesa de Distribución y del 27% en su utilidad anual. Por su parte, la Mesa de Productos sigue siendo referente en el mercado profesional local y externo; para 2022 incrementó su utilidad 49%, teniendo una adecuada gestión de los riesgos y límites establecidos. Las actividades de negociación a través de la página de internet crecieron tanto en volumen como en número de operaciones en un 45%, fortaleciendo cada vez más este canal transaccional ante nuestros clientes.

Renta fija

El alza de la inflación y de las tasas de interés locales y externas hicieron del 2022 un periodo desfavorable para la renta fija, lo que derivó en estabilidad en los portafolios durante la mayor parte del año. Nuestra Junta Directiva mantuvo un permanente monitoreo del estado de las inversiones y de los límites de riesgo establecidos para cada estrategia, avalando compras de títulos de deuda pública cuando las condiciones de mercado lo mostraron propicio para apoyar la rentabilidad del balance y nuestra estrategia de liquidez general.

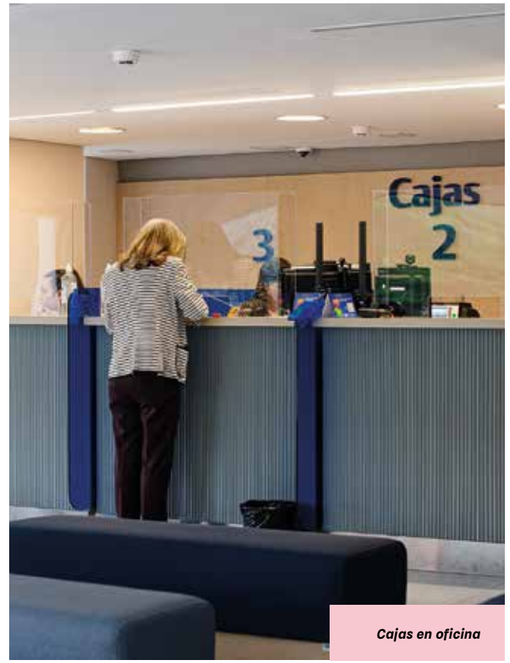
A lo largo del año, apoyamos de manera activa la colocación de deuda del Gobierno colombiano como Creador de Mercado de TES, a través de las subastas primarias y de la presencia en pantallas de negociación. Al cierre de 2022, nuestros portafolios de inversión estaban compuestos, mayoritariamente por emisiones del Gobierno colombiano, así como de emisores del sector financiero y corporativo local y emergente.

La Mesa de Productos incrementó en 2022 su utilidad en un 49%

Tesorería

Nuestra Tesorería enfrentó en 2022 el reto de mantener adecuados canales de fondeo institucional, en medio de una ola de contracción monetaria a nivel global. Al final de 2022, nuestras captaciones a través de Certificados de Depósitos a Término (CDTs) con clientes institucionales crecieron en un 63%, manteniendo una composición estratégica entre tasa fija, IBR e IPC, así como fortaleciendo los plazos requeridos para la observancia de los indicadores de liquidez y fondeo estable a largo plazo. Por otra parte, logramos mantener un adecuado flujo de fondeo con bancos corresponsales, brindando importantes oportunidades en materia de costos para operaciones en moneda extranjera con y sin cobertura.

También mantuvimos el liderazgo en el ranking de la gestión de liquidez entre bancos, medido a través del indicador de eficiencia del encaje bancario y apoyamos las operaciones de compra de cartera en dólares con nuestras contrapartes internacionales para diversificar el riesgo en el producto.



Cajas en oficina

Oficina Viva Envigado

Comercio exterior y operación en moneda extranjera

En el 2022, nos enfrentamos a la volatilidad de la tasa de cambio y las mayores tasas de interés externas, pero logramos acompañar a nuestros clientes en la búsqueda de oportunidades en operaciones de crédito y servicios de comercio exterior para su operación internacional.

A pesar de la moderación de la actividad económica de algunos clientes debido a la pandemia, logramos un crecimiento anual del 11% en la cartera y del 18% en captaciones, además de un aumento del 9% en clientes activos en cartera en moneda extranjera y del 18% en clientes de captaciones en los vehículos de Estados Unidos, Panamá y Bahamas. Implementamos nuevos productos y fortalecimos nuestro proceso regular de negociación de divisas para apoyar el crecimiento de los negocios en el exterior de las empresas colombianas, y también mejoramos los servicios de nuestro portal transaccional para una interacción más intuitiva y segura de los clientes con sus cuentas en dólares.

Mantuvimos nuestro compromiso con el conocimiento, realizando eventos y capacitaciones para optimizar el pago de las importaciones y la transición de *LIBOR* a *SOFR*, y trabajamos para mejorar la experiencia de los clientes con nuestros productos y servicios ofrecidos en moneda extranjera, los canales y el equipo comercial, logrando un *NPS* promedio superior al 80%. En general, nuestra gestión de moneda extranjera durante el año 2022 fue exitosa y tuvo un enfoque en la asistencia a clientes afectados por la pandemia, en la implementación de nuevos productos y en la mejora de la experiencia del cliente.

Capacidad Analítica y Transformación Digital [BDB 11 y 12]

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

→ Transformamos la vida de los clientes ofreciendo experiencias digitales, aplicando la tecnología en los procesos del negocio y fortaleciendo nuestras capacidades en analítica de datos.

Entendemos la digitalización y las nuevas tecnologías como herramientas óptimas para generar una mejor experiencia de cliente, conseguir una operación más eficiente, así como para contribuir de manera significativa a la bancarización y la inclusión financiera, de forma que cada vez más personas y las poblaciones más vulnerables accedan a los beneficios del sistema financiero, desde cualquier rincón del país.

Dirección de Estrategia Digital

Capacidad analítica y tecnología

→ Nuestra transformación digital continúa en un proceso de maduración e innovación con el objetivo de apalancar y potenciar las soluciones a las necesidades del negocio, basadas en los datos y el análisis de información.

Inteligencia de Negocios

Seguimos mejorando nuestros tiempos de respuesta, pasamos de 6 a 4 días en la solución de requerimientos y continuamos con el proceso de transformación de los principales sistemas de información del Banco. Adicionalmente, iniciamos el desarrollo de la Iniciativa estratégica "Democratización y Autogestión de los Datos y la Analítica", un proyecto de mediano plazo, que implica la modernización de nuestra arquitectura, la organización 360 de la data clave del Banco, la construcción de una capa de autogestión de datos y una Academia de Datos y Analítica para convertir a la organización en una empresa *Data-Driven.* Los primeros resultados de este proyecto se verán reflejados a partir del primer trimestre de 2023.

Analítica Avanzada

Implementamos mejoras en nuestras prácticas diarias de analítica. En 2022, migramos el desarrollo de nuestros modelos en la nube a una plataforma especializada de *Machine Learning,* permitiéndonos el manejo de grandes volúmenes de datos, la mejora en nuestros tiempos de desarrollo, así como la construcción de modelos. Así, construimos 20 modelos, que se suman al *stock* que tenemos en producción, generando más de $789 miles de millones de mayores colocaciones, depósitos y ventas de seguros, representando un 63% más que en 2021.

Campañas

Incorporamos el uso de modelos analíticos para la definición de ofertas y el direccionamiento de las fuerzas comerciales a clientes con mayor propensión de vinculación. El aporte en desembolsos por canales digitales sigue incrementándose. En 2022 las campañas lograron en colocación y uso más de $5.8 billones versus el aporte de $5.6 billones de 2021.

Equipo Analítica de Datos

Con nuestras herramientas tradicionales como SAS y BIBA, así como con la incorporación de las herramientas *Big Query* de la nube *Google GCP,* consolidamos las actividades de analítica de datos con las que cubrimos propósitos operativos (seguimiento de actividad comercial y de ventas) y también actividades estratégicas, tales como análisis de mercados, segmentación de clientes, análisis de desempeño de productos y análisis de industria, permitiéndonos desarrollar la toma de decisiones tácticas y estratégicas, basadas en analítica avanzada de información.

Mujeres Stem Banco de Bogotá

Capacitación y uso de herramientas colaborativas

Para el 2022, contribuimos en la aceleración de la transformación ágil y digital del Banco, fortaleciendo la colaboración y operación en los equipos de trabajo a través del uso de las herramientas digitales como *Jira software,* herramienta para la gestión de proyectos ágiles y seguimientos de tareas; y *Confluence,* herramienta de colaboración para la centralización de conocimiento. Así se logró la adopción del uso y administración de las herramientas al 5.83% de los usuarios, sin la necesidad de pertenecer a un equipo de TI, empoderando a los colaboradores en la creación y configuración de sus proyectos o espacios, manteniendo un gobierno centralizado pero autogestionado. Adicionalmente se exploraron nuevos complementos o herramientas como Miro (tableros digitales colaborativos) que minimizan la operatividad y son más digitales.

Avances tecnológicos

Continuamos con la estrategia *multi-cloud* (uso de servicios y tecnologías de diferentes plataformas de nubes) e *inter-cloud* (uso de la información entre diferentes plataformas de nubes) que habilitan nuestra estrategia de datos como facilitadora para la explotación y aprovechamiento de información, no solo en nuestro Banco, sino con eco a nivel corporativo. Además, avanzamos en la definición del componente para la capa de modelado semántico de los datos (organización lógica y específica de los datos) en un entorno *cloud,* en el que se podrá extender y optimizar el modelo de gobernanza y de explotación autogestionada de información desde el contexto *onpremises* al entorno *cloud.*

Del mismo modo, en la definición técnica y de implementación de nuestra bodega de datos *(DW)* en un entorno nube, que apoyará los procesos de inteligencia de negocios, analítica, inteligencia artificial, *machine learning* y autogestión de información por parte de las diferentes áreas de TI y de negocio.

Así mismo, trabajamos en otras definiciones estratégicas que incluyen la recuperación rápida de la información, como mecanismo de contingencia y mitigación de riesgos a la continuidad del negocio; y otras más alineadas con procesos de innovación, aplicando conceptos como Metaverso y *Open Banking,* en donde la tecnología es un punto clave y disruptivo para el alcance de las necesidades que demanda el negocio y la satisfacción del cliente.

Adicionalmente, tuvimos un crecimiento exponencial en la forma en que se crean los modelos analíticos mediante la estructuración de nuevos algoritmos, metodologías, servicios, procesos y conocimientos bajo un entorno *cloud.* Similarmente, a través de modelos de inteligencia artificial, autoaprendizaje y *machine learning,* generamos diferentes modelos enfocados en la adquisición de productos para empresas y masivo con vista 360 al cliente, otros asociados hacia la retención de clientes y empresas, canales de comercio de preferencia y próximo canal a transar, capacidades de tiempos de metas de caja y asesoría en las oficinas, e identificación temprana de niveles de satisfacción de clientes, entre otros.

Journey to Cloud

El *Journey to Cloud* es la piedra angular de la evolución tecnológica del Banco y nos permitirá consolidar nuestro liderazgo tecnológico aprovechando los más recientes avances disponibles en las diferentes nubes tanto públicas como privadas. Esta estrategia se basa en los principios de múltiple nube pública y de nube híbrida público/privada, con la que buscamos tanto escalabilidad como distribución de cargas para minimizar el impacto ante posibles fallas.

Lo anterior se ve reflejado en diferentes frentes estratégicos:

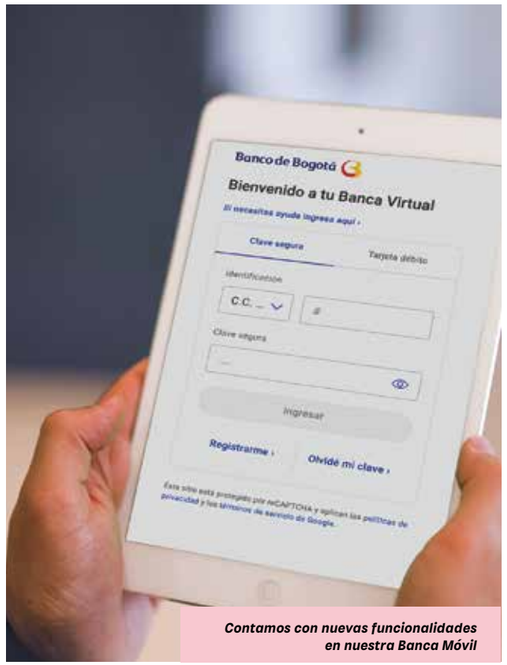
- **Evolución de nuestras aplicaciones nativas en nube:** nuestros canales transaccionales de Banca Móvil y Banca Virtual han incorporado nuevas funcionalidades para llevar cada vez más servicios a nuestros clientes y mejorar su experiencia, tales como transferencias Transfiya, transferencias InterAval, celular a celular, entre otras.

- **Desarrollo de nuevas aplicaciones nativas en nube:** implementamos la aplicación *Smart Supervision* en nube pública *(Oracle OCI)*, permitiendo intercambiar información de quejas y reclamos de los clientes del Banco con la Superintendencia Financiera, utilizando tecnologías de punta como son *Kubernetes,* servicios PaaS y *Api connect.*

- ***Replatform* de aplicaciones *On-Premise* tradicionales:** consiste en la migración a la nube *AWS* del módulo de consulta de información de tarjetas de crédito *Front First Vision* con automatización de su ciclo de vida y con enfoque multidisciplinario, así como en la adopción de metodologías ágiles utilizadas en las aplicaciones nativas de nube.

- **Movimiento de infraestructura clave a nube pública en *Lift and Shift:*** llevamos a ambiente de nube pública *(Microsoft Azure)* la aplicación *QFLOW,* que soporta la gestión de turnos en las oficinas, mejorando su disponibilidad. Así mismo, con esta modernización activamos la descarga de videos sobre los Kioskos, *Videowall* y Televisores, dispositivos que apoyan el desarrollo de nuestras campañas hacia los usuarios financieros.

- **Movimiento de cargas a Nube Privada:** iniciamos el despliegue de la infraestructura necesaria para virtualizar los servidores de oficinas y a la vez modernizar sus aplicaciones (Sofía), logrando de este modo reducir la vulnerabilidad, acelerar el proceso de despliegues y cambios, y minimizar los incidentes de *software.* A la fecha contamos con 4 oficinas en producción bajo este modelo, y continuaremos con la fase de masificación durante el 2023. El proceso de aprovisionamiento de servidores, incluyendo la instalación de la aplicación Sofía, automatizada con herramientas de virtualización del fabricante *VMWare.*



Contamos con nuevas funcionalidades en nuestra Banca Móvil

- **Utilización de *Software as a Service* en nube:** consolidamos la estrategia *Smart Digital Workspace* para adopción de las herramientas *low code* de *Microsoft* 365 definiendo su modelo de gobierno, implantando el *CoE* de *Power Platform* para desarrollos *low code* gobernados e incorporamos *Dataverse* en las soluciones dando gran escalabilidad a las mismas. Uno de los más importantes logros en este frente fue la implementación de más de 144 soluciones *low-code* por parte de colaboradores del Banco sin conocimientos avanzados en tecnología. De la misma forma, aprovechando los servicios de *Microsoft* 365 para apalancar el negocio, e impulsando la productividad de nuestros colaboradores y la eficiencia operativa, logramos el rediseño y automatización en *Power App's* de nueve procesos asociados a: novedades de seguros, pólizas endosadas, marcación y devolución de impuestos, mantenimientos de cartera, novedades de corresponsales bancarios, activación de tarjetas, novedades Fondo Nacional de Garantías, generando trazabilidad y control de cara a nuestros usuarios internos.

Nuestra transformación digital

En 2022 continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de transformación digital para mejorar la experiencia de nuestros clientes y facilitar el acceso a nuestros servicios financieros a poblaciones vulnerables ubicadas en las zonas urbanas, así como en las zonas más apartadas del país.

Nuestro portafolio de productos 100% digital, está conformado por: cuenta de ahorros, tarjeta de crédito, crédito de libre destino, crédito de vivienda, libranza, crédito de vehículo, seguros, CDT, fondo de inversión colectiva, microcrédito, compra de cartera y adelanto de nómina. De esta manera acercamos la banca a millones de colombianos que confían en nosotros. Para nuestros clientes de banca empresas, en 2022 iniciamos con la radicación y desembolso digital. En 2023, continuaremos impulsando y digitalizando el portafolio para generar valor e incrementar las utilidades de este segmento.

Fortalecemos nuestra estrategia de transformación digital

Una parte fundamental de lo que hacemos es escuchar las necesidades de nuestros clientes, siempre orientados hacia el propósito de cambiar la vida de los colombianos a través de soluciones digitales que les permitan acceder a los productos y las herramientas que necesitan para alcanzar sus objetivos y cumplir sus sueños. Esto nos permitió recibir tres reconocimientos por la revista *Global Finance* como: Mejor Laboratorio de Innovación trabajando con *startups* y *scaleups,* Mejor Banco en Experiencia de Usuario *(UX)* y Mejor Banco en Créditos Digitales, convirtiéndonos en un referente de la banca digital en el país.

Un año con grandes resultados

Con una visión centrada en el cliente, en 2022 continuamos transformando la experiencia que brindamos y escalando el portafolio de productos digitales con nuevos flujos y funcionalidades, permitiéndonos lograr mejores resultados en este frente. La colocación de productos del activo creció 61% respecto al 2021, alcanzando un máximo de 1.3 millones de créditos digitales colocados al cierre del 2022, con un saldo total de $4.4 billones, aumentando 92% anual.

Nuestros productos del portafolio digital pasivo reflejaron un crecimiento anual de 21% en cuentas de ahorro, 816,703 nuevas cuentas colocadas al cierre del 2022 con un saldo total de $1.1 billones. Del mismo modo, logramos máximos históricos en CDTs cerrando 2022 con 38,514 depósitos (crecimiento del 240% respecto a 2021), equivalentes a un monto total de $553.8 miles de millones.

En los flujos de compra de cartera digital como tarjetas de crédito, crédito de libre destino y libranzas colocamos un monto total de $4.3 miles de millones, con 508 mil tarjetas colocadas, seguidos de los créditos de libre destino y libranza con 414 mil y 11 mil productos desembolsados, respectivamente.

Alcanzamos un máximo de 1.3 millones de créditos digitales colocados en 2022

Equipo Lab Digital

Así mismo, consolidamos los flujos punta a punta para desembolso 100% digital en crédito de vehículo, microfinanzas y vivienda que están en etapas tempranas y con posibilidad de escala en 2023; y trabajamos bajo tasas inteligentes según el perfil del cliente en créditos libre destino, vivienda y libranzas digitales, para tener una oferta personalizada; junto con el aumento de topes hasta por $75 millones, mejorando los montos desembolsados. Por último, como evidencia del continuo desarrollo de destrezas digitales, alcanzamos 499 mil colocaciones totales realizadas a través de nuestro flujo web, representando un crecimiento de 22% frente al año anterior y generando cada vez más relevancia en este canal.

Productos más cerca de nuestros clientes

El foco en la colocación de productos en punto de venta potenció los resultados en tarjetas de crédito y libre destino a través de la apertura de nuevos canales web, el impulso comercial y el crecimiento de la red, generando grandes logros como:

- Los nuevos canales bajo costo *(links y QR)* se posicionaron dentro de nuestros aliados para permitirles aumentar su productividad al no depender de tabletas, logrando una participación del 70% de los desembolsos de Crediconvenios y 15% en tarjeta de crédito.

- Con el sistema de autogestión de bajo costo vinculamos 585 aliados adicionales, representando un incremento anual del 82%. Actualmente contamos con presencia en más de 1,900 puntos de venta en todo el territorio nacional, consolidándonos como uno de los aliados financieros de mayor importancia para el ecosistema comercial colombiano.

- La colocación de productos en punto de venta representó el 56% de las tarjetas de crédito, mejorando la participación en el negocio de consumo, con un crecimiento anual del 104%.

Para 2023, nuestros ejes de trabajo están enfocados en la profundización del negocio que hemos creado, con diferentes innovaciones que nos permitan atender las necesidades de nuestros clientes, profundizar la colocación web con primera compra y además posicionar nuestro producto de *Buy Now Pay Later (Ceropay),* donde se espera lograr un total de 25,000 clientes originados en canales físicos y de venta no presencial, a través de este nuevo producto.

Consolidamos nuestro portafolio

Logramos avanzar en la consolidación del portafolio con nuevos productos, con experiencias de desembolso 100% digitales y funcionalidades que permiten llegar a más perfiles de cliente, reflejados de la siguiente manera:

- Flujos de compra de cartera en tarjetas de crédito, crédito de libre destino y libranzas digital, que colocaron un monto total de $4.3 miles de millones.

- Tasas inteligentes según el perfil del cliente en créditos de libre destino, vivienda y libranzas digitales, para tener una oferta personalizada; y aumento de topes hasta 75 millones en tarjetas, libre destino y libranzas digitales para abrir la puerta a clientes de mejores perfiles y mejorar los montos desembolsados.

- Flujos punta a punta para desembolso 100% digital en vehículos, microfinanzas y vivienda que están en etapas tempranas y con miras a escalar en 2023.

Nueva experiencia en cuentas de ahorro y CDTs digitales

En el proceso de solicitud de cuentas de ahorro, redujimos el flujo de 21 a 9 pantallas, eliminando 10 campos a solicitar y reduciendo el tiempo de apertura tanto para clientes nuevos como para clientes actuales (en 25% y 50%, respectivamente) permitiéndonos tener un flujo con una experiencia de clase mundial desarrollado 100% por nuestros equipos.

Así mismo, continuamos mejorando la experiencia de nuestros clientes estabilizando y escalando la solución de CDT. De este modo, nos enfocamos en implementar la eliminación de validaciones innecesarias en autenticador, permitiéndonos pasar del 32% al 40% la conversión del *funnel* de flujo web, de modo que ahora los clientes pueden abrir sus CDTs en tan solo 3 clics. Esto a su vez, ha aumentado el *share* digital en CDT, pasando de un 23% a un 41%.

Los productos tarjeta de crédito y créditos libre destino digital también cuentan con un nuevo flujo de experiencia de usuario.

Seguimos escalando nuestros productos digitales

Continuamos evolucionando los flujos punta a punta para ofrecer a nuestros clientes soluciones más convenientes en créditos de vehículo y vivienda, además de lanzar nuestro primer piloto de *BNPL* (Ceropay).

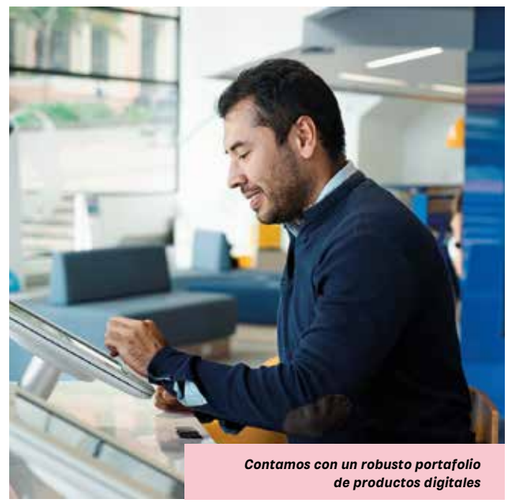
Seguros fue otro caso de éxito en productos escalados. Ofrecemos cobertura a clientes en productos como tarjeta de crédito, seguro de vida, libre destino, entre otros; generando un crecimiento anual del 75%.

Nuevas soluciones digitales para crédito comercial de empresas

Seguimos implementando iniciativas enfocadas en la generación de valor, a través de nuestras destrezas digitales en el segmento de empresas. En pocos pasos, nuestro cliente accede a un flujo web para realizar la firma electrónica del Anexo del Fondo Nacional de Garantías, junto con el pagaré y la carta de instrucciones; reduciendo los tiempos de cara al cliente y los procesos de gestión del equipo comercial. Este es el primer paso para nuestra visión de un solo flujo 100% digital que permitirá vincular a clientes empresas con productos del activo y del pasivo.

Mejoramos el acceso a nuestros productos digitales

Trabajamos fuertemente para brindar alternativas en la autenticación y validación de identidad de nuestros usuarios, garantizando su seguridad y buscando la mejor experiencia para ellos. Para esto, continuamos con la implementación de Reconocimiento Facial en la adquisición de productos digitales, permitiendo que más de 2.2 millones de clientes se autenticaran en 2022 (un millón más que en 2021), quienes lograron validar su identidad sin tener que asistir a una oficina. Por otro lado, nuestro Reconocimiento Facial, desarrollado 100% *in-house,* siguió evolucionando e implementando inteligencia artificial para la detección de imágenes fraudulentas, convirtiéndolo en uno de los mecanismos más confiables y seguros del sector financiero colombiano.



Contamos con un robusto portafolio de productos digitales

Control del Riesgo

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

→ Gestionamos de manera integral los riesgos inherentes a nuestro negocio, preservando el crecimiento sostenible y saludable de nuestra cartera y la fortaleza de nuestro balance.

Contamos con un modelo de gestión de riesgos que se apoya en nuestra cultura y valores corporativos, así como en procesos, políticas y planes de capacitación y divulgación a nuestros colaboradores, orientado a garantizar que los riesgos asociados al negocio y la financiación de proyectos medioambientales y sociales se identifiquen y se controlen de manera oportuna e íntegra.

Avanzamos en el fortalecimiento del modelo de gestión del riesgo, apoyados por una sólida cultura de banca responsable, nuestras políticas y procesos de administración de riesgos y nuestras líneas de defensa. De esta forma, identificamos y tomamos acción frente a los riesgos emergentes para nuestra cartera, fortalecimos la estrategia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, para afrontar los desafíos de la transformación digital e integramos en el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales –SARAS–, el riesgo de cambio climático, uno de los más relevantes para la sociedad y el planeta. Detalle adicional sobre el manejo de los riesgos del Banco se encuentra en la Nota 7 de los estados financieros.

Zonas de espera en oficinas

Riesgo de Crédito

La gestión realizada durante el 2022 para la cartera de consumo estuvo focalizada en el crecimiento a través de canales digitales logrando un incremento del 84% en saldo de tarjetas de crédito, representando 30% de la cartera total y un crecimiento en saldo del 98% en créditos digitales de libre destino, equivalentes al 51% de la cartera total.

Así mismo, venimos fortaleciendo los canales digitales para los productos de vehículo, libranza y vivienda con la finalidad de generar una mejor experiencia y acceso al cliente. Adicionalmente, mejoramos las ofertas a partir de nuevas estrategias de asignación de cupos en originación para tarjeta de crédito con un incremento de cupo promedio de 33%.

Complementariamente, en la búsqueda de una mayor cobertura en el portafolio de Libranzas, habilitamos convenios que fortalecieron la colocación del producto e implementamos estrategias adicionales, brindando acceso al crédito a una mayor cantidad de clientes pensionados.

Seguidamente, venimos incursionando en el uso de metodologías ágiles que buscan dar tracción y velocidad a todas las iniciativas enfocadas a nuestro crecimiento integral y servicio al cliente, obteniendo ganancias tempranas y optimización de los recursos.

Dentro de las iniciativas a destacar, se encuentran:

- La generación de nuevos modelos de originación a partir de analítica avanzada.

- Datos alternativos no convencionales.

Lo anterior, con el objetivo de promover un mayor acceso de crédito a los clientes y mejorar la oferta de recursos.

Finalmente, continuamos monitoreando las nuevas estrategias y el comportamiento de nuestros clientes a través de modelos robustos que tienen en cuenta el hábito de pago, su situación actual, riesgos relacionados a los sectores económicos y fluctuaciones de los principales indicadores macroeconómicos para desarrollar herramientas analíticas que nos permitan mitigar el riesgo de crédito.

La gestión de riesgos involucra un análisis permanente de la coyuntura del país con el propósito de identificar posibles riesgos emergentes tanto para la cartera de personas como la cartera comercial. En 2022, se evidenció un crecimiento en los niveles de inflación situándose al cierre de año en 13.12% (cifra más alta en 23 años). Este incremento se vio influenciado principalmente por variables como alimentos y servicios (energía). Partiendo de este escenario, evaluamos el posible impacto en la cartera de personas dadas las alertas tempranas de reducción en el crecimiento de la economía y una mayor presión en los gastos de los hogares colombianos. Con el fin de analizar el posible impacto en este portafolio, identificamos segmentos de riesgo alto en los productos de consumo generando restricciones de aprobación y exposición teniendo en cuenta un deterioro potencial por las condiciones macroeconómicas.

Relacionados con la cartera comercial se identificaron tres riesgos emergentes. En primer lugar, el incremento de la tasa de interés, lo que puede generar un posible incumplimiento de los clientes con una actividad económica más sensible a los impactos negativos derivados de este incremento. Con el fin de analizar este riesgo en la cartera, se incluyeron este tipo de clientes dentro del Comité de Evaluación de Cartera del segundo semestre del año, para su revisión individual y entendimiento de la situación de cada cliente. Como resultado, se definieron ajustes acordes al reconocimiento del riesgo de los clientes analizados reflejándose en modificaciones de cupos o calificaciones.

Con modelos robustos monitoreamos el comportamiento de nuestros clientes

En segundo lugar, se encuentra el incremento en los costos de importación, dado el posible incremento en la probabilidad de incumplimiento de los clientes que ven afectada negativamente su estructura de costos derivados del incremento de la tasa de cambio. Para evaluar esta situación, el Comité de Evaluación de Cartera del primer semestre de 2022, analizó la información financiera de los clientes a cierre del 2021, con el fin de identificar variaciones significativas en variables como el EBITDA para clientes sin cobertura natural. Como resultado de este análisis, no se identificó un deterioro derivado de esta alerta debido a que los clientes lograban trasladar al precio final la variación en la TRM. Con la actualización de información financiera de cierre de 2022, se mantendrá el monitoreo de la cartera como alerta temprana para identificar posibles ajustes en clientes afectados.

Como último riesgo emergente dentro de la cartera comercial analizada, se encontró que el incremento de la deuda por efecto de la devaluación del peso colombiano aumentará el nivel de incumplimiento de los clientes con un nivel de endeudamiento significativo en moneda extranjera y que no contaran con coberturas para mitigar los efectos de la devaluación, deteriorando la estructura de balance.

Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS

[GRI 201.2, FS2] [SASB FN-CB-410A.2] [MSCI 1, 2] [DJSI]

→ Nos comprometemos con la gestión de los riesgos relacionados con nuestra operación para disminuir el impacto ambiental y social que se deriva de las actividades de los clientes, incluyendo políticas y procedimientos que permiten aplicarlo en la evaluación del otorgamiento de créditos.

Integramos en el SARAS, el riesgo de cambio climático

Desde 2020, hemos logrado la identificación de riesgos ambientales y sociales de los clientes que pasan por el proceso de otorgamiento de Crédito Comercial, por medio del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS - para los clientes con un LEP mayor o igual a los $21 miles de millones. Por medio del Formulario de Identificación de Riesgos Ambientales y Sociales -FIRAS- recolectamos información relacionada con la situación ambiental y laboral de nuestros clientes, con el fin de entender cómo obtienen los insumos para su operación, el manejo que le dan a los residuos generados de su actividad e identificamos los permisos o licencias que deben tener para el cumplimiento de la normativa ambiental y si a la vez contemplan medidas de mitigación o certificaciones que disminuyan impactos negativos.

Gracias a la información que se obtiene de FIRAS logramos categorizar a nuestros clientes en tres niveles de riesgo ambiental y social: riesgo alto o categoría A, son aquellos clientes que si no tienen planes de mitigación podrían causar impactos ambientales negativos; riesgo medio o categoría B, clientes que pueden tener un impacto negativo, pero cuentan con planes de mitigación; y riesgo bajo o categoría C, clientes que tienen una probabilidad mínima o nula de afectación.

En 2022, se realizaron 361 análisis SARAS, entre solicitudes y renovaciones de crédito, sumando un monto evaluado de posibles aprobaciones de $23.4 billones. De acuerdo con el resultado de los análisis mencionados, durante el 2022, el 18.6% de los clientes analizados se clasificaron en riesgo alto, el 69.8% en riesgo medio y el 11.6% en riesgo bajo. La importancia de la información capturada para realizar los análisis SARAS e identificar el impacto socioambiental de los clientes, recae en la asignación de una categoría, con lo cual se emiten recomendaciones de control y monitoreo. La información solicitada en las condiciones especiales establecidas en los contratos de crédito de los clientes en categoría A y B se puede agrupar en las siguientes temáticas:

- Estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático;
- Procesos sancionatorios ambientales;
- Autorizaciones o permisos ambientales;
- Manejo de residuos; y
- Medidas de protección o mejora a ecosistemas aledaños.

Los macrosectores más representativos dentro del análisis de riesgos ambientales y sociales realizados en 2022 son: construcción (17%), productos alimenticios (8%), obras civiles (8%), servicios de apoyo empresarial (6%), agropecuario y pesca (6%), salud y servicios sociales (6%), y químicos (6%), sectores en los que se concentra el 57% de los casos analizados.

Adicional a la información que se obtiene del cliente por medio del Formulario de Identificación de Riesgos Ambientales y Sociales – FIRAS-, se realizan consultas en plataformas y herramientas con información pública, según la ubicación geográfica de la operación principal de los clientes, como SIAC -Sistema de Información Ambiental de Colombia- o información de infractores ambientales, SINAP; Vital, entre otros. De esta forma, revisamos las estrategias o acciones que estén en etapa de diseño o implementación por parte de nuestros clientes, en materia de mitigación de posibles impactos. Esta revisión ha permitido generar sugerencias dentro de los análisis para que incluyan en sus procesos de sostenibilidad planes de mitigación e incluso la identificación y gestión del riesgo de cambio climático con acciones acordes a la naturaleza de cada actividad tales como, inventarios de gases efecto invernadero (GEI), compensación forestal, inversión en portafolios sostenibles, entre otros.

Durante el 2022, fortalecimos el análisis SARAS con la inclusión de nueva información que se encuentra en la herramienta ENCORE. Ya antes se había incluido la identificación del nivel de dependencia del capital natural según sector económico al que perteneciera el cliente evaluado. Específicamente, en el último trimestre del 2022, definimos una nueva metodología que incluye los impactos que se derivan de las actividades económicas, creando una matriz de sensibilidad ambiental por niveles Alto, Medio y Bajo. Para la creación de esta matriz se agruparon, tanto los servicios ecosistémicos, como los impactos en 6 componentes: agua, atmósfera, suelo, sociedad, biodiversidad y clima. Cada sector económico se evaluó según los componentes expuestos, el nivel de dependencia y a la vez el nivel de impacto para otorgarle un puntaje que lo ubique en la matriz de sensibilidad ambiental. Esta información se desarrolló junto con la Unidad Técnica del Banco con el fin de robustecer el análisis que ya se incluye dentro del concepto SARAS.

Centros de atención en oficinas

Evaluación de criterios ASG para *Project Finance*

Centro Especializado de Vivienda

Evaluamos proyectos de finanzas estructuradas o *Project Finance* a través de dos expertos en materia ambiental, pertenecientes a la Gerencia Técnica de Activos del Banco. Sus funciones incluyen la de implementar la metodología del Manual SARAS para dar cumplimiento con la política socioambiental, evaluar y categorizar los riesgos ambientales y sociales, analizar la información técnica entregada por el cliente y revisar documentos, investigar información relevante sobre el proyecto que se va a financiar, emitir un concepto técnico y definir planes de acción para monitorear y controlar los potenciales riesgos para evitar, mitigar o compensar posibles impactos en los proyectos.

El seguimiento de este proceso es realizado por las áreas de sostenibilidad y riesgos ambientales y sociales. El avance en la gestión de proyectos ambientales y sociales es revisado a través del Comité de Finanzas Sostenibles de forma mensual y por el Comité de Sostenibilidad de apoyo a la Junta Directiva dos veces al año.

Para proyectos de infraestructura, como concesiones viales o plantas de generación de energía (diferentes tecnologías), contamos con un asesor independiente externo que cuenta con alta experiencia en proyectos de este tipo. Dentro de su alcance, realiza el monitoreo y seguimiento al proyecto tanto de la construcción como del cumplimiento de estándares y políticas socioambientales. En el caso de las concesiones viales de 4G, se revisan los Principios de Ecuador y Estándares International Finance Corporation – *IFC*.

El reporte de este tercero independiente se recibe periódicamente durante la etapa de construcción, de forma trimestral o bimensual, y en etapa de operación y mantenimiento, de forma anual.

Durante el 2022, revisamos y analizamos 5 proyectos a través del SARAS que tienen cumplimiento de los lineamientos de Principios de Ecuador, donde el 100% fue aprobado y tuvo cierre financiero y ninguno fue rechazado (0%).

Para este tipo de proyectos se realiza la evaluación interna a través del FIRAS y se verifican aspectos como certificaciones de tipo ambiental, la ubicación del proyecto y si es cercano a lugares como reservas forestales, parques nacionales, zonas protegidas, cuerpos de agua, humedales, si existen pasivos ambientales, insumos de agua y energía, manejo de residuos, impactos potenciales y validación de autorizaciones requeridas como licencias y permisos, impactos ambientales y medidas de control, entre otros; y a través del informe de monitoreo de construcción y cumplimientos de políticas socio ambientales, del ingeniero o asesor independiente se valida y emite un concepto y alertas sobre la construcción del proyecto, el cumplimiento del cronograma de obra y presupuesto financiero, las normas y estándares internacionales en materia socioambiental como Principios de Ecuador y los Estándares de desempeño *IFC* y finalmente se revisa el estatus de los permisos y licencias requeridas y sus modificaciones en caso de que existan.

A continuación, presentamos tres ejemplos de casos evaluados dentro del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales correspondientes a *Project Finance* durante el 2022:

Caso 1

Financiamos proyectos de infraestructura vial

El proyecto consiste en la construcción, operación y mantenimiento de una concesión vial del programa de Cuarta Generación (4G). Cuenta con 150 km de carreteras que conecten a Medellín con 10 municipios del nordeste de Antioquia y la Región Caribe. Los trabajos de obra realizados mejoran las características de la vía, generando ahorros en tiempo de desplazamiento y costos de operación de los vehículos. Cuenta con un departamento de gestión ambiental, no hace parte de las actividades contenidas en la lista de exclusión y no cuenta con pasivos, denuncias, penalidades ambientales, ni investigaciones en curso, se valida la información en el Registro Único de Infractores Ambientales – RUIA. Según el contexto anterior, el proyecto es categorizado en riesgo medio.

Para el desarrollo del proyecto, la empresa manifiesta obtener el agua a través de acueductos veredales y municipales legalmente constituidos, utilizan productos químicos los cuales almacenan durante la jornada de construcción, la energía utilizada para sus actividades es suministrada por empresas de energía. El cliente informa que en puntos específicos del proyecto se cuenta con planta de tratamiento de aguas residuales y permisos de vertimiento otorgados por las corporaciones autónomas regionales. El cliente ha identificado impactos en los componentes de agua, aire y suelo, implementando medidas de control operativas para reducir los efectos negativos. Como condiciones especiales antes del desembolso, se solicitó informar estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático, medidas de protección de la biodiversidad y medidas de mitigación del riesgo por inundaciones o deslizamientos para todo el proyecto, informar el estado de las compensaciones ambientales impuestas por las licencias ambientales otorgadas, las empresas aliadas para la gestión de los residuos peligrosos. La empresa respondió a las condiciones previas establecidas, donde se verificó el cumplimiento y estableciendo que el manejo de los procesos se encuentra acorde a la normatividad ambiental.

Adicionalmente, al ser un proyecto del programa 4G, debe cumplir con los Principios de Ecuador y Normas de Desempeño de sostenibilidad ambiental y social de la *IFC*.

Caso 2

Financiamos proyectos que conectan a las ciudades

El proyecto consiste en la construcción, operación y mantenimiento de una concesión vial del programa de Cuarta Generación (4G). Cuenta con 220 km de vía que conecta el departamento de Cundinamarca con Tolima, siendo parte importante del corredor que comunica el centro del país con el puerto de Buenaventura. Cuenta con departamento de gestión ambiental, no hace parte de las actividades contenidas en la lista de exclusión y no cuenta con pasivos, denuncias, penalidades ambientales, ni investigaciones en curso, se valida la información en el Registro Único de Infractores Ambientales – RUIA. Según el contexto anterior, el proyecto es categorizado en riesgo medio.

Implementar la metodología del Manual SARAS para dar cumplimiento con la política socioambiental

Para el desarrollo del proyecto, la empresa manifiesta obtener el agua a través de captación en las fuentes disponibles en el área de intervención del proyecto y para el consumo humano es comprada en lugares autorizados, utilizan diferentes productos químicos los cuales se almacenan con matriz de compatibilidad, la energía es por plantas eléctricas en todos los frentes de obra. Cuentan con licencias ambientales y permisos de utilización de recursos naturales vigentes y aprobados. El cliente ha identificado impactos en los componentes de agua, aire y suelo, implementando medidas de control operativas para reducir los efectos negativos generados durante el proyecto de construcción. Como condiciones especiales antes del desembolso, se solicitó informar las estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático, medidas de protección y conservación a receptores sensibles ambientales cercanos, informar las empresas aliadas para la gestión de los residuos peligrosos y medidas establecidas para el manejo de emisiones y ruido en el proyecto. La empresa respondió a las condiciones previas establecidas, donde se verificó el cumplimiento de la información aportada, estableciendo que el manejo de los procesos se encuentra en cumplimiento a la normatividad ambiental vigente para la actividad y ubicación del proyecto. Adicionalmente, al ser un proyecto del programa 4G, debe cumplir con los Principios de Ecuador y Normas de Desempeño de sostenibilidad ambiental y social de la *IFC*.

Zona de atención en oficinas

Caso 3

Financiamos proyectos que aportan a la salud

Empresa dedicada al comercio al por mayor de productos farmacéuticos, medicinales, y cosméticos. Cuenta con 4 plantas de producción en el país generando más de 400 empleos a nivel nacional. Cuenta con departamento de gestión ambiental y/o política ambiental, informa no tener denuncias ni pasivos ambientales, pero sí cuentan con procesos sancionatorios por incumplimiento a obligaciones del permiso de vertimientos. Se requirió ampliar información respecto a las acciones tomadas y al estado del proceso, adicional, informa que no hace parte de las actividades contenidas en la lista de exclusión establecida por el Banco. Según el contexto anterior, el cliente es categorizado en riesgo alto.

Para el desarrollo de la actividad y consumo la empresa obtiene el agua a través del acueducto del municipio, utilizan productos químicos los cuales se encuentran almacenados con matriz de compatibilidad, y la energía utilizada proviene de la red nacional. Manifiestan que cuentan con permisos de utilización de recursos naturales vigentes y aprobados. De igual forma, se reporta que cuenta con el registro como generadores de Residuos Peligrosos -RESPEL. La empresa ha identificado impactos en los componentes de agua, aire y suelo, implementando medidas de control operativas para reducir los efectos negativos generados. Como condiciones especiales antes del desembolso, se solicitó informar el estado de los procesos de sanciones ambientales, las estrategias de mitigación, adaptación al cambio climático y conservación de ecosistemas cercanos identificados, La empresa entregó información donde se verificó el cumplimiento de las condiciones y que se encuentra en cumplimiento a la normatividad ambiental vigente..

Durante el 2022, revisamos y analizamos 5 proyectos a través del SARAS que tienen cumplimiento de los lineamientos de Principios de Ecuador.

Riesgo de cambio climático

[GRI 201.2, FS2] [SASB FN-CB-410A.2] [MSCI 1, 2] [DJSI]

→ Incorporamos la gestión de riesgos del cambio climático en nuestras estrategias, políticas y esquema de gobernanza, afianzando nuestras capacidades de prevención y resiliencia, promoviendo oportunidades de negocio que apoyen la descarbonización de la economía.

Los riesgos asociados al cambio climático tienen implicaciones macro y microeconómicas que repercuten en la estabilidad y solvencia del sector financiero. El riesgo de cambio climático es un riesgo transversal que impacta al Banco por medio de los otros riesgos tradicionales, como riesgo de crédito, riesgo de mercado, de liquidez y operacional.

En consecuencia, hemos llevado a cabo un minucioso proceso de mapeo e identificación de los riesgos de cambio climático -físicos y de transición-, advirtiendo la necesidad de robustecer sus mecanismos de prevención, contención, mitigación y resiliencia.

Entendemos los riesgos físicos como aquellos generados por fenómenos hidrometereológicos que pueden causar daños físicos directos en los activos de las empresas, e impactos indirectos por la suspensión de las cadenas de suministro. Por su parte, asumimos los riesgos de transición como los inherentes a las transformaciones que tienen lugar a lo largo de los procesos de descarbonización de la economía, impulsadas como respuesta a las medidas de mitigación y adaptación al cambio climático.

Equipo de Planeación Financiera

En 2022 incluimos dentro del marco de gestión de riesgos, el riesgo de cambio climático. A continuación, presentamos cómo hemos avanzado en la gestión del riesgo de cambio climático:

Identificación y evaluación de riesgos climáticos

- **Metodología riesgo de transición**

  La metodología adoptada para gestionar los riesgos de transición consiste en asignar a los clientes un puntaje, denominado "*score* de transición", con el fin de ubicarlos en una matriz que combina su nivel de exposición al riesgo inherente de transición y su capacidad de mitigación. Este análisis se desarrolló, inicialmente, para los clientes de los segmentos corporativos y empresariales, calculando una primera estimación de los riesgos inherentes según su actividad económica. Este análisis continuará con la implementación de la metodología obteniendo la información necesaria para la medición de la capacidad de mitigación a nivel de cliente.

  La estimación de los riesgos inherentes se obtuvo, evaluando la exposición a cambios regulatorios, de tecnología, y de mercado, para las principales actividades económicas de la cartera objetivo. En este primer ejercicio se analizan quince (15) macro sectores, divididos en sesenta (60) subsectores y se definieron cuatro clasificaciones sectoriales para realizar la respectiva distribución de la cartera.

- **Procesos para gestionar los riesgos relacionados con el clima**

  Los procesos desarrollados en la implementación del SARAS fueron un elemento clave en la adecuación de nuestra estrategia de sostenibilidad. Debido a que el proceso de SARAS acompaña el otorgamiento de crédito de los clientes con un endeudamiento propuesto mayor o igual a $21 miles de millones, se concluyó que dentro de este mismo flujo se incluirá un concepto sobre la exposición del cliente al riesgo inherente de transición y su capacidad de mitigación. Con este fin, se están incluyendo elementos de la gestión de riesgo de cambio climático en la política de crédito y se está ampliando el plan de capacitación para las áreas involucradas. Con la implementación y avance en las evaluaciones de riesgo de cambio climático de los clientes, se espera escalar en las reglas definidas por las políticas corporativas e ir abarcando más cartera, logrando identificar oportunidades de transición para los clientes que acompañen las decisiones de otorgamiento de créditos.

- **Integración del cambio climático en el Marco de Apetito de Riesgo – MAR**

  Definimos el indicador de exposición significativa a riesgo de transición de clientes del portafolio como el porcentaje de exposición a clientes con riesgo inherente de transición significativo y con baja madurez en mitigación ("rezagado" o "en desarrollo"). Se espera que, con los resultados de este indicador, en el futuro se calibren los límites de apetito de riesgo para diferentes horizontes de tiempo que servirán de guía para la definición de nuestra política de crédito.

Riesgo de Cambio Climático – Riesgo Físico

Siguiendo la hoja de ruta propuesta para la gestión de riesgos de cambio climático, en el tercer trimestre del 2022 iniciamos la construcción de una metodología para medir el impacto del riesgo físico en la cartera. La metodología se definió teniendo en cuenta los siguientes tres componentes:

- **Amenaza:** potencial de daño que puede ocurrir a los activos.
- **Sensibilidad:** contempla la exposición a amenazas identificadas geográficamente y su vulnerabilidad a posibles impactos.
- **Capacidad de adaptación:** con el fin de reducir los daños causados por las amenazas identificadas.

De la misma forma que en la metodología de riesgo de transición, iniciamos la evaluación con los clientes que pertenecen a los segmentos corporativo y empresarial, teniendo en cuenta los impactos que se podrían materializar, dadas las variaciones en las condiciones climáticas según diferentes escenarios con horizontes de tiempo a 2030 y 2050, con el propósito de tener una visión a mediano y largo plazo con efectos de cambio climático, tangibles y relevantes.

Seguridad de la Información

[GRI 418.1] [MSCI 14,15,16] [SASB FN-CB-230a.1 y FN-CB-230a.2]

→ La estrategia de seguridad de la información y ciberseguridad ha prevenido la materialización de ataques y afectaciones a nuestra estructura tecnológica, garantizando la sostenibilidad del negocio en el largo plazo.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Brindamos experiencias disruptivas en nuestras oficinas

Continuamos ejecutando y fortaleciendo nuestra estrategia de seguridad de la información y ciberseguridad enfocada en el desarrollo y mejoras en los procesos para afrontar los desafíos de la transformación digital, la gestión del riesgo para minimizar la afectación de los pilares de la seguridad y ciberseguridad, la capacitación y reacción frente a las amenazas cibernéticas, el cumplimiento de los lineamientos corporativos de acuerdo con los roles y responsabilidad de la estructura de gobierno de seguridad de la información y ciberseguridad.

Adicionalmente, junto con nuestras subsidiarias, nos hemos enfocado en fortalecer los principios, políticas, normas, procesos y nuevos esquemas de operación, así como la alineación continua con la estrategia digital y la seguridad de la información y ciberseguridad, con el objetivo de aumentar la capacidad de prevenir, detectar y defender de forma oportuna posibles amenazas y/o ataques cibernéticos.

Si bien fuimos objeto de 330 millones de intentos de ataque cibernético en 2022, solo se presentó un evento de seguridad en el primer semestre del 2022 asociado a *malware,* el cual fue contenido por la ejecución de los controles de seguridad y ciberseguridad con que contamos y los cuales operaron mitigando el riesgo. De acuerdo con lo anterior, se puede indicar que la situación no presento pérdidas materiales para la entidad o disponibilidad de servicios para nuestros clientes.

En este contexto, es importante destacar la gestión realizada desde el Centro de Operaciones de Seguridad -SOC- que (adicionalmente a las labores de monitoreo, seguimiento e investigación que realiza diariamente) estableció planes de trabajo enfocados a la actualización y socialización de *Playbooks* con las diferentes áreas del Banco, permitiendo contar con una guía para gestionar la solución a incidentes de ciberseguridad y garantizar la seguridad de nuestros sistemas de información. Por otra parte, nuestra área de Investigación, Desarrollo e Innovación de Ciberseguridad generó la investigación de nuevas tendencias de cibercrimen y adopción de nuevas tecnologías de seguridad que permitieron prevenir los riesgos y hacer frente a nuevas amenazas.

Cabe destacar que, en 2022 obtuvimos la certificación del *Customer Security Program* (*CSP,* por sus siglas en inglés) de *SWIFT,* que establece los controles de seguridad que deben

cumplir las entidades financieras que utilizan los servicios de esta plataforma de negocio. Así mismo, continuamos fortaleciendo nuestro nivel de madurez de seguridad informática, bajo un nivel "Administrado" de acuerdo con buenas prácticas de la industria y con la firma consultora *Ernst & Young* calificando al Banco con 4.36, sobre una puntuación de 5.

Otro aspecto por destacar es el equipo humano dedicado a los temas de seguridad y ciberseguridad. Contamos con un talento especializado de acuerdo con los roles establecidos, permanentemente capacitado y certificado, para estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías enfocadas en fortalecer la seguridad y ciberseguridad.

Por otra parte, hemos creado iniciativas para el fortalecimiento y cambio de enfoque del modelo de monitoreo con el objetivo de que en 2023 se evalúe la contratación de los servicios especializados de un Centro de Operaciones de Seguridad Internacional –SOC-, contratación de los servicios especializados de *hacking* ético *(Red Team – Blue Team)* para ambientes de nube y *On-Premise,* y la posible contratación de una consultoría para hacer un *assessment* general al estado de ciberseguridad y arquitectura de seguridad.

A nivel de cumplimiento, fortalecimos los procesos de seguridad y ciberseguridad enfocados en la seguridad digital, la seguridad operacional y la gestión de acceso lógico. Revisamos y ejecutamos los controles SARO y *SOX* junto con la atención oportuna de los procesos de auditoría y entrega de soportes a los entes de control internos y externos. También, dimos cumplimiento a la Circular 033 con el reporte de incidentes y métricas de seguridad de la información y ciberseguridad y generamos la revisión y el cumplimiento a los lineamientos corporativos.

Oficina Banco de Bogotá

Gestionamos permanentemente la implementación de nuevos procesos, proyectos y herramientas de seguridad que permiten minimizar los riesgos de seguridad y ciberseguridad entre los que se destacan:

- Mejoramiento de la herramienta DLP para la prevención de fuga de información.
- Implementación de herramientas para el aseguramiento Nube, CASB, *Dome9* - Capa de seguridad para validar el cumplimiento de seguridad en ambientes de nube.
- Mejora de la postura de ciberseguridad mediante la implementación de herramientas para la gestión de vulnerabilidades – *Qualys, SOAR - Security Orchestration Automation and Response* (automatización acciones de seguridad) y *EDR,* herramienta para la identificación de amenazas en los puntos finales.
- Apoyo a la prevención del fraude y gestión de tabletas, mediante el desarrollo de una aplicación de geolocalización para 3,100 tabletas.
- Implementación de 2 laboratorios que detectaron vulnerabilidades críticas sobre servicios relacionados con lectores biométricos y *log-in* de Banca Móvil.
- Realización de 15 proyectos de desarrollo de *software* para servicios internos que apoyan la seguridad Digital.
- Implementación de la herramienta *WAF* (F5) para fortalecer la seguridad de los portales *Corporate, PSE* y Mantiz.
- Ejecución de un ciber-simulacro en conjunto con el comité de crisis, bajo un escenario de ataque de *Ransomware* con resultado favorable.
- Con apoyo del proveedor *Microsoft* se realizó un análisis a la postura de ciberseguridad con resultados favorables, evidenciando que no se encontraron riesgos importantes, únicamente recomendaciones de mejora continua.
- Valoración, ejecución e implementación de lineamientos y controles de seguridad para más de 40 proyectos que se tienen a nivel de la Oficina de Proyectos del Banco *(PMO).*
- Fortalecimiento de los indicadores de gestión y riesgo de los procesos de seguridad y ciberseguridad.

Riesgos emergentes [BDB.2] [DJSI]

Continuamente trabajamos en la identificación de los Riesgos Emergentes, como parte de la gestión de riesgos. Los riesgos emergentes se definen como riesgos nuevos o no identificados, que no han sido considerados previamente o riesgos conocidos, que están evolucionando de manera inesperada y que pueden afectar a una compañía, a todo un sector o a toda la economía.

Para ello, aplicamos la metodología PESTEL que permite priorizar dichos riesgos clasificados por los siguientes factores: Políticos (P), Económicos (E), Sociales (S), Tecnológicos (T), Ambientales (E) y Legales (L).

A través de este análisis, se han identificado algunos riesgos emergentes, los cuales han sido analizados y monitoreados, tales como:

(P)

Incertidumbre generada por evento electoral.

(T)

Incidentes masivos de robo de información o fraude informático.

(T)

Escases de recurso humano especializado en tecnología.

(T)

Aumento en la frecuencia y severidad de ataques cibernéticos contra entidades financieras.

(A)

Dependencia de la tecnología (caídas críticas, desconexión, obsolescencia, información en la nube).

(S)

Eventos climáticos extremos y/o desastres naturales (inundaciones, huracanes, tormentas, sequías, etc).

(A)

Fallas en la mitigación y adaptación al cambio climático.

(T)

Inestabilidad social (disturbios, manifestaciones, rechazo social).

Posterior a esta identificación, se define y analiza el posible impacto de estos riesgos a la entidad a través de una tipificación de los riesgos emergentes, buscando alinearlos con los sistemas de gestión de riesgos actuales, para establecer unas medidas de mitigación relacionadas. De ello, se desprenden los siguientes dos casos:

1. Inestabilidad social (disturbios, manifestaciones, rechazo social)

Descripción del riesgo

La inestabilidad social se deriva del rechazo de la sociedad ante diferentes situaciones a nivel económico, político y/o social que pueden verse materializadas en disturbios y manifestaciones que posteriormente pueden significar un riesgo físico para la infraestructura del país; adicionalmente, problemas de continuidad del negocio para las empresas, como también la oferta y demanda de productos y servicios, entre otros.

Impacto en el negocio

Consiste en una posible disminución de la oferta de servicios financieros debido al riesgo físico que es latente para el Banco, dado los ataques directos a las oficinas de servicios, lo que a su vez podría dificultar la prestación de los servicios en algunas zonas. Así mismo, las afectaciones en movilidad podrían impactar la continuidad del negocio en algunos procesos que requieren el recurso humano y que son críticos para desarrollar actividades propias del negocio. Por otra parte, las afectaciones a los procesos productivos de los clientes pueden generar un riesgo para el cumplimiento de sus obligaciones con la entidad o derivarse en la materialización de otros riesgos.

Acciones de mitigación

Contamos con un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio -SGCN- que nos permite estar preparados para enfrentar de manera exitosa escenarios de emergencia o interrupciones causadas por desastres naturales, atentados terroristas, inestabilidad social (disturbios o manifestaciones), paros sindicales, pandemias, amenaza de bomba, incendio, ataques cibernéticos, fallas en la tecnología o cualquier evento que coloque en riesgo la vida y el bienestar de sus empleados, el servicio al cliente, y la operación de los procesos y servicios críticos.

Este sistema está conformado por:

- Los comités de crisis, cuyo objetivo es la toma de decisiones frente a situaciones de crisis que puedan llegar a desbordar nuestra capacidad de respuesta y preparación. Estos comités son regidos por los planes de administración y comunicación de crisis en los cuales se definen los protocolos que permiten la activación y el escalamiento oportuno de una crisis, así como, la comunicación de la situación.

- Planes de emergencia enfocados en definir de manera integral las actividades que se deben llevar a cabo ante situaciones de riesgo y emergencia para minimizar las lesiones y pérdida de vidas humanas, contemplando escenarios como epidemias o pandemias. Planes de recuperación de procesos críticos y tecnología, que definen los procedimientos que permiten mantener la continuidad de los procesos prioritarios y de la plataforma tecnológica que los soporta, en caso de presentarse un evento de desastre o interrupción mayor.

Trabajamos en la identificación de los Riesgos Emergentes

Las estrategias de recuperación implementadas son probadas periódicamente de forma parcial e integral, mediante un plan formal de pruebas, dejando documentado su resultado. De la misma manera, se ha validado la capacidad de respuesta ante eventos reales de interrupción que han sido atendidos adecuadamente.

Adicionalmente, tenemos definido un protocolo de acciones preventivas de colaboradores antes manifestaciones y disturbios sociales liderado por la Jefatura de Seguridad Física y Electrónica que tiene como objetivo garantizar la seguridad de los colaboradores, infraestructura e información ante este tipo de eventos y mitigar los riesgos que se puedan presentar. De la misma forma se tiene un monitoreo de fuentes de información sobre posibles protestas y movilizaciones buscando identificar alertas tempranas referentes para el funcionamiento y prestación de servicios, con el fin de tomar acciones proactivas de protección y/o contención.

Garantizamos la seguridad de la información de nuestros colaboradores

2. Sistemas de Infraestructura Tecnológica: Incidentes masivos de robo de información o fraude tecnológico

Descripción del riesgo

La transición de la prestación de servicios al mundo digital, incluyendo el incremento de los distintos actores de la web, ha generado un aumento en la exposición de las entidades a incidentes relacionados con la seguridad de la información y los ataques cibernéticos, generando que éstas deban intensificar la protección, tanto de la información de sí mismas como la de sus clientes.

Impacto en el negocio

En caso de existir una brecha de seguridad que conlleve a la materialización de un evento o incidente de seguridad y ciberseguridad, que pueda comprometer nuestros sistemas de información o infraestructura tecnológica e implique robos masivos de información de nuestros clientes o información sensible, se tendrían repercusiones operativas, económicas, legales y reputacionales, además de afectar la disponibilidad y oportuna prestación de los servicios frente a los clientes.

Acciones de mitigación

Contamos con una robusta infraestructura, áreas expertas y sistemas encargados de la seguridad informática. Así mismo, realizamos comités de monitoreo para identificar brechas en los frentes de Tecnología y Ciberseguridad, contamos con planes de contingencia y continuidad adecuados para garantizar la disponibilidad de la información. Igualmente, realizamos un monitoreo de diferentes canales, transacciones y portales, identificando señales de alerta temprana que puedan convertirse en incidentes de ciberseguridad.

La protección de nuestra información y la de nuestros clientes de forma integral se realiza a través de la implementación de estrategias, políticas y normas corporativas, procedimientos y recursos informáticos de seguridad y ciberseguridad, con el fin de preservar los principios de integridad, disponibilidad, confidencialidad, privacidad y auditabilidad de la información.

Con el fin de cumplir con este objetivo, hemos adelantado actividades como:

- Formalización de un Gobierno de Seguridad y Ciberseguridad, expresamente establecido y avalado por la Alta Gerencia del Banco. Así como, establecimiento y ejecución de un Plan Estratégico de Seguridad de la información, alineado con la estrategia del negocio, las directrices corporativas, marcos de referencia y buenas prácticas de industria. Igualmente, identificación de los activos de información y las plataformas críticas del negocio, así como los riesgos asociados, realizando una gestión de estos, implementando y probando los controles que minimice la afectación de los pilares de la seguridad.

- Valoración de la postura de seguridad del Banco, frente a buenas prácticas de la industria.

- Identificación de amenaza y la vulnerabilidad de los elementos de la infraestructura tecnológica, adelantado labores de remediación de estas, con el fin de prevenir la materialización de posibles eventos de seguridad y ciberseguridad.

- Monitoreo 7x24 de la seguridad del Banco, a través del Centro de Operaciones de Seguridad y Ciberseguridad, con lo cual hay oportunidad en la identificación, contención y recuperación, ante un posible incidente de seguridad. Esquemas de Continuidad y recuperación ante desastres (DRP), que permitan mantener la disponibilidad de los servicios de negocio y operación del Banco.

- Asignación y ejecución del presupuesto de inversión y gasto, para mantenerse a la vanguardia en materia de seguridad y a su vez facilitar la sostenibilidad de los procesos de seguridad y ciberseguridad.

- Disponibilidad de canales de comunicación para todos los colaboradores, que permitan informar oportunamente acerca de la ocurrencia de un evento, situación inusual/malintencionada o violación a las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

- Impulso a labores de investigación, desarrollo e innovación a nivel de seguridad y ciberseguridad, para anticiparse a la materialización de amenazas internas y externas, incluyendo la prevención de los fraudes a los clientes y usuarios.

Dirección de Comunicaciones y Marketing

Con el Centro de Operaciones de Seguridad y Ciberseguridad monitoreamos todos nuestros procesos

Oficina Banco de Bogotá

Riesgo de tasa de interés y liquidez

Durante 2022, la gestión del riesgo de tasa de interés y liquidez del balance fue desarrollada a través de herramientas de análisis y sensibilidad del ingreso neto de intereses, con el fin de generar métricas y plantear propuestas que permitieron a la Alta Gerencia definir las estrategias de posicionamiento del balance, en medio de un escenario macro con presiones inflacionarias que marcaron un cambio sustancial en los niveles de tasa de interés a nivel local y global.

En el frente regulatorio, como parte de la gestión de la estructura de balance, resaltamos las iniciativas asociadas al cumplimiento del Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN), indicador que busca que los establecimientos de crédito mantengan un perfil de fondeo estable, en relación con la composición de sus activos.

Las modificaciones incorporadas a la norma que rige al indicador, en el segundo semestre del 2022 y la finalización del periodo de implementación, definida para marzo de 2023, marcaron la pauta para la implementación de la estrategia de fondeo del Banco, la cual estuvo enfocada en los segmentos e instrumentos con mayor peso para el cálculo del CFEN. Se destacan en este frente, las campañas de captación en certificados de depósitos a término (CDTs) para personas y empresas, y en depósitos a la vista remunerados para empresas.

Como parte de la gestión de los riesgos financieros del balance, la Dirección ALM lideró la implementación de las Coberturas Contables, figura bajo la cual se aplican reglas contables particulares que permiten reflejar la realidad económica de estrategias de administración de calces y coberturas. Para la gestión del riesgo de tasa de interés, se definió y estructuró la primera estrategia por medio de la cual se convierten pasivos emitidos en tasa fija a tasa variable.